

MÁSTER DE ESTUDIOS MIGRATORIOS, DESARROLLO E INTERVENCIÓN
SOCIAL (UNIVERSIDAD DE ALMERÍA). CURSO ACADÉMICO 2009-2010

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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FIN DE MÁSTER

ALUMNA: **Luisa María Cervantes Martínez**
TUTORA: **María Soledad Navas Luque**

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento por la ayuda y el apoyo prestado para la realización de este trabajo de investigación a:

Pablo Pumares, que siempre está cuando se le necesita,

Paco Sánchez que, sin conocerme, me ha hecho un gran favor con los gráficos

y a Marisol Navas, mi tutora en este trabajo, de la cual espero aprender muchas cosas buenas.

Una biblioteca pública no es sólo un lugar para el conocimiento y el disfrute de los libros: también es uno de los espacios cardinales de la ciudadanía.

(Antonio Muñoz Molina)

Índice

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Objeto de estudio	6
1.2. Breve descripción del contexto de la investigación	10
CAPÍTULO 2. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS INTERCULTURALES EN LAS RECOMENDACIONES BIBLIOTECARIAS DE ORGANISMOS INTERNACIONALES	16
2.1. Directrices de la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).....	16
2.2. Directrices del Library Board of Victoria (Australia)	21
2.3. Directrices de la American Library Association (ALA).....	21
2.4. Pautas PULMAN y CALIMERA	22
CAPÍTULO 3. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS INTERCULTURALES EN LA POLÍTICA BIBLIOTECARIA ESPAÑOLA Y ANDALUZA	24
3.1. Los Servicios Bibliotecarios Interculturales en la Normativa estatal y andaluza.24	
3.1.1. En la normativa estatal.....	24
3.1.2. En la normativa andaluza	25
3.1.3. Régimen jurídico de las Bibliotecas Públicas Municipales	26
3.2. Los Servicios Bibliotecarios Interculturales en los Planes y Programas Bibliotecarios.....	27
3.2.1. Planes nacionales	27
3.2.2. Planes andaluces	28
3.3. Los Servicios Bibliotecarios Interculturales en los Planes de Integración de Inmigrantes	30
3.3.1. Planes nacionales	30
3.3.2. Planes andaluces	30
3.4. El Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía	31
CAPÍTULO 4. OBJETIVOS, METODOLOGÍA Y FASES DE LA INVESTIGACIÓN	34
4. 1. Objetivos de la investigación.....	34
4.2. Planteamiento y preparación de la investigación	35
4.2.1. Formulación del tema a investigar.....	35

4.2.2. Revisión bibliográfica.....	36
4.2.3. Selección de la muestra de la investigación.....	36
4.3. Metodología.....	39
4.3.1. Elección del instrumento de investigación	39
4.3.2. Tipo de entrevista	41
4.3.3. Diseño del guión de la entrevista	43
4.4. Procedimiento.....	45
4.4.1. Toma de contacto con las bibliotecas seleccionadas y fijación del calendario de entrevistas	46
4.4.2. Realización de las entrevistas.....	47
4.4.3. Tratamiento y análisis de los datos	48
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	50
5.1. Estudio de usuarios y análisis de necesidades	51
5.2. Recursos de información	56
5.3. Recursos humanos	66
5.4. Servicios bibliotecarios	70
5.5. Actividades culturales y de fomento de la lectura.....	72
5.6. Difusión de la biblioteca y márketing bibliotecario	77
5.7. Las bibliotecas interculturales y el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.....	78
5.8. Usuarios extranjeros en la biblioteca.....	82
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	86
6.1. Conclusiones generales	86
6.2. Propuestas de mejora.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	100
ANEXO I. ENTREVISTA A BIBLIOTECARIOS	101
ANEXO II. CUESTIONARIO DE RESPUESTAS DICOTÓMICAS	109
ANEXO III. DATOS SOBRE LA BIBLIOTECA.....	113
ANEXO IV. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA EN LA PROVINCIA ALMERÍA.....	112

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio analiza la calidad de la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros, denominados a partir de ahora servicios bibliotecarios interculturales, en una selección de bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería.

La investigación constituye mi trabajo de investigación fin de máster, como alumna del Máster de Estudios Migratorios, Desarrollo e Intervención Social de la Universidad de Almería.

Antes de entrar en materia, queremos aclarar que en nuestra investigación hemos utilizado el término “extranjeros” o “población extranjera” en lugar de “inmigrantes” porque la mayoría de las estadísticas, como las elaboradas por el INE o por el Ministerio de Inmigración y Emigración, se refieren a Extranjeros y no a Inmigrantes y porque la legislación vigente hace referencia a la “extranjería” no a la “inmigración”.

En este primer capítulo exponemos las razones que nos han llevado a considerar las bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería como objeto de estudio y realizamos un breve análisis de las características de la población extranjera radicada en dicha provincia.

1.1. Objeto de estudio

El objeto de estudio de la presente investigación son las bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería, que consideramos espacios adecuados para aplicar acciones de integración social, por varias razones:

- Porque las bibliotecas públicas cumplen una función social que está implícita en su origen y es reconocida, como veremos en este capítulo, a nivel internacional, en diversos documentos elaborados por la UNESCO en colaboración con asociaciones bibliotecarias internacionales.
- Porque son lugares visitados por personas de todas las edades, sexo, condición social y origen étnico.
- Por la cercanía de las bibliotecas públicas municipales con los miembros de su comunidad y las posibilidades de colaboración con otras instituciones y asociaciones de ámbito local.

- Por su consideración como espacios de integración social en los dos planes integrales para la integración de inmigrantes en Andalucía.
- Porque la provincia de Almería, como veremos también en este capítulo, tiene un índice de presencia de población extranjera, superior a la media andaluza y a la media nacional, y unas condiciones de inmigración que la distinguen del resto de las provincias españolas.

Las primeras bibliotecas públicas fueron impulsadas en Inglaterra, a mediados del siglo XIX, por un grupo minoritario de personas con afanes religiosos y filantrópicos. Con ellas se pretendía originariamente proporcionar libros, para su formación profesional y moral, y también para su recreo, a las clases sociales cuyos miembros no tuvieron acceso a la educación en siglos anteriores. Una de las razones más esgrimidas para la creación de bibliotecas públicas fue la lucha contra el alcoholismo. La idea tuvo tal fuerza que las bibliotecas ofrecían en su propaganda, *además de libros y periódicos, juegos para hombres, buena lumbre e iluminación, café, pasteles, tabaco y bebidas no alcohólicas* (Escolar, 1987. p.369).

En la España de la II República las bibliotecas públicas fueron uno de los instrumentos utilizados para la transformación social. La creación de nuevas bibliotecas se produjo desde dos frentes:

- Desde la administración del Gobierno republicano, a través del Patronato de las Misiones Pedagógicas, se crearon Bibliotecas Circulantes, que posibilitaban el acceso a la lectura en todas aquellas zonas rurales que carecían de biblioteca y también de medios económicos y culturales para la compra de libros, así como Bibliotecas Municipales.
- Desde las organizaciones obreras, sindicatos y asociaciones culturales, cuyas bibliotecas fueron coordinadas por la Sección de Bibliotecas de Cultura Popular.

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

La doctrina de la UNESCO se haya contenida en el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*, publicado por primera vez en 1949, y revisado por la IFLA, a petición de la UNESCO, en 1972 y en 1994. Uno de los principios incluidos en esta última edición es la prestación de servicios a todos los ciudadanos por igual:

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

Así mismo, el *Manifiesto* considera a la biblioteca pública como *fuerza viva para la educación, la cultura y la información* y como un agente esencial para el fomento de la paz. Establece las misiones que deben realizar y esboza el marco legal y financiero que les afecta.

Los principios marcados por el *Manifiesto* son ampliamente desarrollados por las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, publicadas en 2001. Las *Directrices* definen la biblioteca pública como:

Una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción (p.8).

La función social de la biblioteca pública está explícitamente reconocida en las *Directrices*:

Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Representa lo que se ha dado en llamar “el salón de la comunidad” (p.12).

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

- Son instituciones financiadas en su totalidad con fondos públicos; por tanto están al servicio de todos los ciudadanos por igual.
- Son consideradas centros de apoyo a la educación formal, en todos sus niveles, y a la educación no formal. Por ello, son lugares propicios para organizar cursos de idiomas, programas de educación de adultos, campañas de alfabetización en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) y para facilitar la autoformación.
- Son centros de información, que recopilan, gestionan y difunden información de diversos tipos y en varios formatos, abiertos a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.
- Son instituciones culturales, tanto por las colecciones que albergan como por las actividades culturales que organizan y se celebran en sus instalaciones. Las colecciones deben reflejar todas las culturas presentes en la comunidad, disponer de materiales en todos los idiomas en los que habla la población y respaldar sus tradiciones. Las actividades culturales deben organizarse en colaboración con otras instituciones y asociaciones de su comunidad.
- Son instituciones neutrales, libres de posicionamientos religiosos, políticos e ideológicos.
- Las bibliotecas públicas prestan sus fondos y sus servicios más allá de sus instalaciones a ciudadanos que, por cualquier motivo, no pueden acudir a la biblioteca a través de bibliobuses, servicios a hospitales, servicios a domicilio, o servicios a presos.

Una de las aportaciones más relevantes del modelo de biblioteca que articulan las *Directrices* es la integración e implicación de la biblioteca en la vida comunitaria. Las bibliotecas públicas deben trabajar en colaboración con otras instituciones y asociaciones de la comunidad. En este sentido, la biblioteca actúa como *un motor de la mejora social y personal y puede ser también una institución que propicie cambios positivos en la comunidad* (p.13).

Este modelo de biblioteca pública, eje de la comunidad que diseña sus servicios en función de las necesidades de sus usuarios, es el implantado en países como Estados Unidos y Canadá y en países del centro y del norte de Europa. Las bibliotecas públicas en España se han desarrollado de forma muy diferente, siendo tradicionalmente consideradas como depósitos suministradores de libros en préstamo. Esa parecía ser su única función, y si ha habido casos puntuales de bibliotecas públicas dinámicas se ha debido fundamentalmente al empeño y al sacrificio de sus bibliotecarios, enfrentados en innumerables ocasiones al descuido y a la apatía de sus respectivas administraciones.

Sin embargo, algo empieza a cambiar con el nuevo milenio y a lo largo de estos diez años asistimos a una nueva reglamentación de las bibliotecas andaluzas, que garantiza la prestación de servicios bibliotecarios a las minorías étnicas y a la población extranjera; al desarrollo de planes y programas que contemplan acciones para modernizar las bibliotecas públicas; y a su consideración como espacios propicios para la integración social en los dos planes integrales para la integración de inmigrantes en Andalucía.

Todos estos factores están contribuyendo a desdibujar el concepto tradicional de biblioteca pública, lo cual se refleja en una mayor cantidad y diversidad de sus colecciones, en la organización de actividades de alfabetización y culturales que realizan en sus instalaciones y en el aumento del número de usuarios (I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía, 2008-2011, p.19).

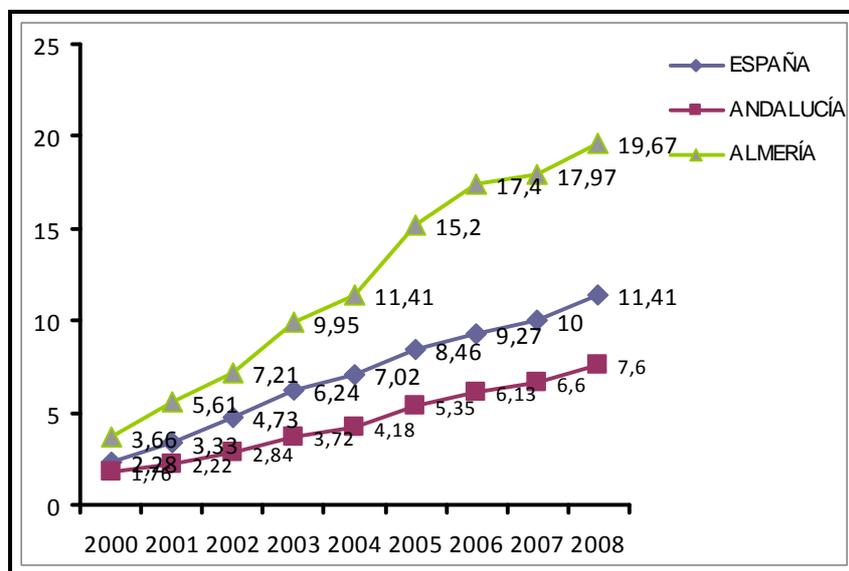
Si tomamos en consideración estos factores y las conclusiones de una investigación reciente sobre la aplicación del Modelo Ampliado de Aculturación Relativa (MAAR) a rumanos y ecuatorianos en Andalucía (Navas y Rojas, 2010), en la cual sus autores sostienen que *emprender acciones encaminadas a facilitar una mejor, y más intensa, relación entre los miembros de los diferentes grupos podría llevar a un mejor conocimiento y estima por los valores del exogrupo, al tiempo que prevemos que reduciría, al menos en parte, la dimensión y la influencia de los diferentes componentes del prejuicio* (p. 243); creemos que las bibliotecas públicas municipales, en general, son lugares adecuados para desarrollar acciones encaminadas a fomentar el contacto intergrupal favorable. Estas acciones tendrían una repercusión muy positiva en las bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería debido a las características que presenta el fenómeno migratorio en esta provincia.

1.2. Breve descripción del contexto de la investigación

La provincia de Almería ha estado sujeta desde finales del siglo XIX hasta la actualidad a fuertes flujos migratorios de salida y entrada de personas. Hasta principios de la década de los 80 Almería era tierra de emigrantes; sin embargo, la etapa comprendida desde los años ochenta hasta la actualidad se caracteriza por el proceso inverso. A partir de finales de los años ochenta, los extranjeros no comunitarios van a tener una participación cada vez más importante en el flujo inmigratorio, convirtiéndose en el vector dominante desde mediados de los noventa; pero a partir del año 2000 es cuando la entrada de extranjeros en Almería y en el resto de España se ha incrementado

de manera vertiginosa (ver figura 1.1.). La media provincial de extranjeros¹ ha superado desde el año 2000 a la media andaluza y a la media nacional.

Figura 1.1. Evolución de la población extranjera en la provincia de Almería, Andalucía y España, 2000-2008



Fuente: Padrón (INE). Elaboración propia.

La inmigración en la provincia de Almería presenta las siguientes características (Pumares, 2004; Pumares e Iborra, 2008)²:

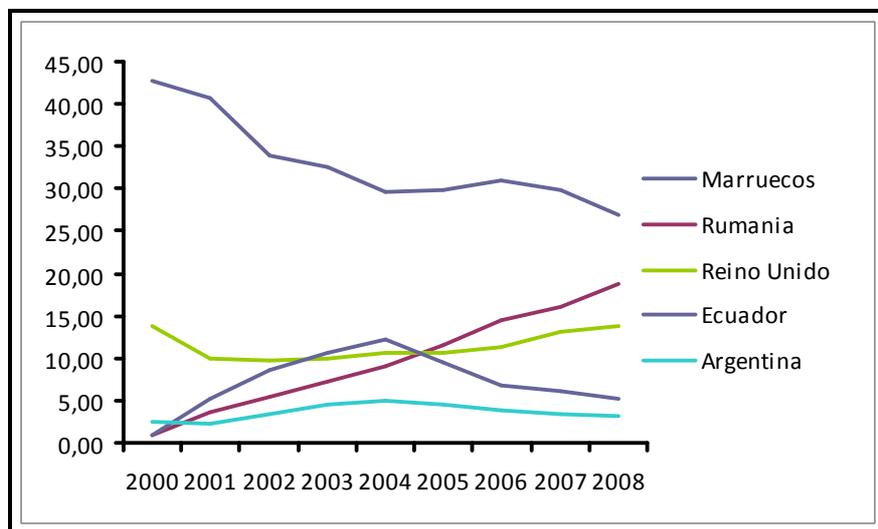
- La mayoría de la población extranjera en Almería durante la década de los 90 era de origen africano (fundamentalmente marroquíes) o comunitario (fundamentalmente británicos). Sin embargo, a partir de 2001 la composición por orígenes de esta población ha variado sustancialmente (ver figura 1.2.) como consecuencia del conflicto de El Ejido en el año 2000 y de los procesos de regularización de extranjeros en los años 2000 y 2001. El conflicto de El Ejido dio lugar a una tendencia que promovía la sustitución de trabajadores marroquíes, por otros de distintas procedencias; y los procesos de regularización provocaron el afloramiento y, al mismo tiempo, la entrada masiva de extranjeros

¹ Media calculada sobre la variable Población (españoles / extranjeros) por comunidades y provincias del Padrón Municipal.

² Las cifras aportadas han sido calculadas sobre la Revisión del Padrón Municipal de 2008 y, aunque en la mayoría de los casos confirman las tendencias aportadas por estos autores, en otros las modifican levemente.

de origen sudamericano (fundamentalmente ecuatorianos) y supusieron también el inicio de la llegada de europeos del este (fundamentalmente rumanos).

Figura 1.2. Evolución de la procedencia de la población extranjera en la provincia de Almería, 2000-2008.



Fuente: Padrón (INE). Elaboración propia.

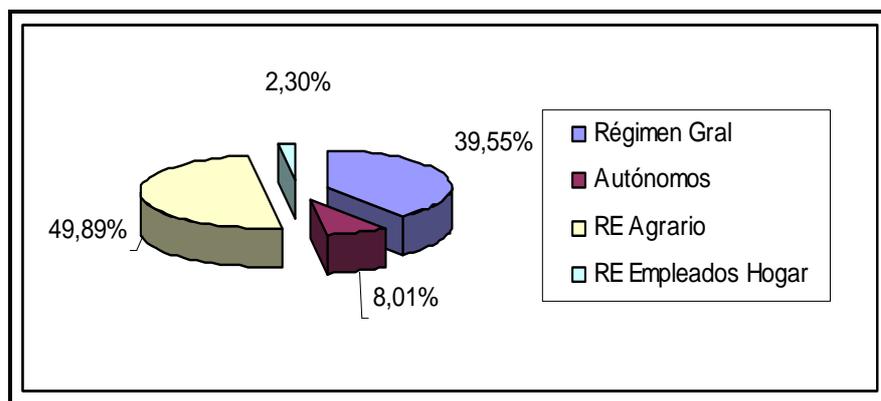
- Desigual distribución de la población extranjera en la provincia, con una concentración muy marcada en el litoral (figura en Anexo IV). El Poniente almeriense, especialmente el conjunto formado por los municipios de El Ejido, Roquetas de Mar, Vícar y La Mojonera, constituye la principal aglomeración de extranjeros de la provincia, con una tasa del 41,67% con respecto al total de extranjeros empadronados en la provincia. En Almería capital, que actúa de divisoria entre el Poniente y el Levante, el volumen de extranjeros es de un 15,80%, ligeramente superior a la media nacional de extranjeros (13,10%), pero claramente inferior a la media provincial (20,43%).

En el Levante hay que distinguir el municipio de Níjar del resto. Este municipio tiene un elevado porcentaje de población extranjera (39,69%), con predominio de los extranjeros extracomunitarios (60,29%), de los cuales la mayoría son marroquíes (45,33%), seguidos por los extranjeros comunitarios (39,69%), de los cuales la mayoría son rumanos (48,48%). El Levante Norte está constituido por municipios, algunos de ellos poco poblados, en los cuales la población extranjera, la mayoría de origen británico, llega a superar a la población autóctona, como en los casos de Arboleas (62,59%), Partalooa (57,26%), Mojácar (56,66%) y Bédar (56,35%); y por municipios cercanos a Murcia en los cuales se intensifica la presencia de extranjeros extracomunitarios,

como Pulpí, con un 29,38% de población extranjera, la mayoría procedente de países extracomunitarios (63,47%), y Cuevas del Almanzora, con un 23,53% de población extranjera, donde se equilibra la población extranjera de origen comunitario (46,19%) con la de origen extracomunitario (53,78%).

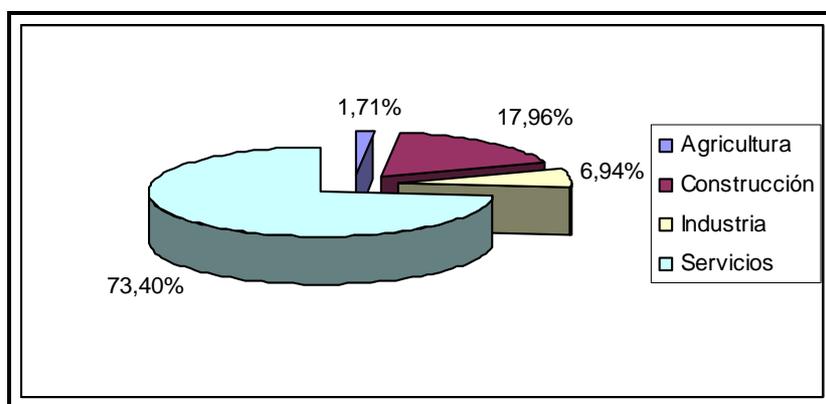
- A nivel laboral, la mayoría de trabajadores extranjeros se encuentran empleados en el sector agrario (49,89%) y en el sector servicios (73,40% de las cotizaciones en el régimen general de la seguridad social), seguidos por el sector de la construcción (17,96% de las cotizaciones en el régimen general de la seguridad social) tal y como reflejan las cifras de altas laborales en la seguridad social por régimen de afiliación (ver figuras 1.4. y 1.5.).

Figura 1.4. Extranjeros en alta laboral según régimen de seguridad social



Fuente: Anuario de extranjería. Elaboración propia

Figura 1.5. Extranjeros en alta laboral en el régimen general de la seguridad social



Fuente: Anuario de extranjería. Elaboración propia

- Las condiciones de vida de los trabajadores extranjeros, estrechamente ligadas a las condiciones laborales, están marcadas por la precariedad, por las dificultades para el acceso a un alojamiento digno y por la imposibilidad de acceder a, o mantener, una situación de legalidad, tal y como refleja el hecho de que sólo el 2,96%³ de los extranjeros de la provincia de Almería poseía, a finales de 2008, el certificado de registro o la tarjeta de residencia en vigor. Esta situación de inestabilidad favorece la salida continua de trabajadores hacia otras provincias, como Barcelona, Murcia, Alicante y Baleares, donde esperan conseguir mejores oportunidades.
- La situación de la vivienda destaca por la dificultad de muchos trabajadores extracomunitarios, sobre todo de origen magrebí y subsaharianos, para acceder a una vivienda digna debido a la conjunción de diversos factores, que van desde los prejuicios y el rechazo social hasta las dificultades de los propios extranjeros para lograr los recursos necesarios para afrontar un alquiler mensual. Los extranjeros de origen africano frecuentemente habitan en cortijos abandonados, almacenes, y chabolas ubicados fuera del núcleo urbano, junto a las explotaciones agrícolas. Cuando habitan en núcleos urbanos, los extranjeros suelen ocupar las viviendas que anteriormente fueron habitados por los autóctonos. El resultado predominante en estos dos modelos habitacionales ha sido la segregación residencial y la extensión de la infravivienda (Checa, 2007).

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

El trabajo de investigación que presentamos se estructura en dos partes diferenciadas: la primera está constituida por la introducción, los fundamentos teóricos y la política bibliotecaria nacional y andaluza en los que se basa el trabajo de campo; la

³ Cifra extraída del Anuario de extranjería (2008).

segunda comienza con el establecimiento de objetivos, la exposición de las fases y de la metodología utilizada, seguidos por el análisis de los resultados del trabajo de campo y las conclusiones. El trabajo se cierra con una relación de la bibliografía consultada y con los anexos.

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

CAPÍTULO 2. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS INTERCULTURALES EN LAS RECOMENDACIONES BIBLIOTECARIAS DE ORGANISMOS INTERNACIONALES

En el presente capítulo exponemos las recomendaciones elaboradas por los organismos bibliotecarios más relevantes a nivel nacional e internacional, y las recomendaciones derivadas de estudios patrocinados por organismos oficiales europeos, para la prestación de servicios bibliotecarios a minorías étnicas y lingüísticas y a extranjeros.

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

Las recomendaciones bibliotecarias más aceptadas a nivel internacional son las elaboradas por la IFLA, que introdujo por primera vez la prestación de servicios bibliotecarios a minorías étnicas en las *Pautas para Bibliotecas Públicas*⁴ (1986). Las Pautas justificaban la existencia de estos servicios debido a que las necesidades culturales y de información de las minorías son distintas de las de la mayoría; también reconocían la situación desfavorable, desde el punto de vista social y económico de estos colectivos con respecto al resto de los miembros de la comunidad.

Entre otras recomendaciones, las Pautas proponían las siguientes medidas:

- Identificar las necesidades de las minorías.
- Que los organismos con responsabilidad en bibliotecas establezcan relaciones con organizaciones representativas de las minorías y que las bibliotecas cooperen con los representantes locales de las minorías.
- Contratar personal que hable las lenguas de las minorías.
- Adquirir periódicos en las lenguas más habladas en la comunidad.
- Cooperar con otras bibliotecas para adquirir e intercambiar materiales.
- Difundir los servicios de la biblioteca en las lenguas más habladas en la comunidad.

⁴ Las Pautas fueron publicadas por la IFLA en 1986 y traducidas al castellano y editadas por la Dirección General del Libro y Bibliotecas del Ministerio de Cultura en 1988. Los servicios a minorías étnicas aparecen recogidos en los puntos 1.73 a 1.82. Pautas para bibliotecas públicas preparadas por la sección de Bibliotecas Públicas de la FIAB (1988). Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnjb/jspui/bitstream/10421/432/1/pautasfiab.PDF>. [Fecha de consulta: 1 de julio de 2010]

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

La prestación de servicios bibliotecarios para inmigrantes y minorías étnicas es tratada ampliamente en una publicación posterior del mismo organismo, las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2001)⁵. A diferencia de las Pautas de 1986, la prestación de servicios a estos colectivos está contemplada en todos los apartados de las Directrices.

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 IFLA⁶, concebida como una plataforma de intercambio de experiencias y de promoción de la cooperación bibliotecaria internacional en este campo. Esta Sección ha elaborado y publicado documentos específicos, tales como el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural* y las *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*.

El *Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural* fue elaborado en 2006 y ha sido aprobado por la UNESCO en 2009⁷. El Manifiesto aborda el papel de la biblioteca ante la diversidad cultural de la sociedad propiciada por el aumento de las migraciones internacionales y por la facilidad del transporte. En este contexto multicultural, las bibliotecas, consideradas centros de aprendizaje, culturales y de información deben afrontar la diversidad cultural y lingüística bajo el principio de *la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales* (p.1). Por tanto, todas las bibliotecas deberían:

- *Servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico*

⁵ Las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001) sustituyen a las Pautas para bibliotecas públicas publicadas en 1986. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001). Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas / Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/344>. [Fecha de consulta: 23 de Julio de 2010].

⁶ Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de la IFLA. Disponible en: <http://www.ifla.org/en/about-the-mcultp-section>. [Fecha de consulta: 23 de Julio de 2010]

⁷ El Manifiesto de la IFLA por la Biblioteca Multicultural ha sido aprobado en la 35 Conferencia General de la UNESCO, celebrada en París en octubre de 2009.

- *Ofrecer información en lenguas y alfabetos apropiados*
- *Dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades*
- *Disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas (pp.1-2).*

Los principios y acciones propuestos en el Manifiesto son de aplicación a todos los tipos de bibliotecas. Aunque el establecimiento de servicios bibliotecarios multiculturales no debe suponer la duplicidad de servicios, las bibliotecas deben prestar especial atención a aquellos grupos que tradicionalmente han sufrido marginación social, como: *minorías, refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residencia temporales, trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas* (p.2).

La IFLA también ha elaborado y publicado recomendaciones bibliotecarias para sociedades multiculturales, las *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*⁸ (en adelante *Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales*). Al igual que el Manifiesto, estas *Directrices* pueden ser aplicadas a todo tipo de bibliotecas, lo cual no debe suponer la duplicidad de servicios, sino la prestación de los mismos a colectivos tradicionalmente desatendidos. La prestación de servicios bibliotecarios multiculturales debe incluirse en la planificación general de la biblioteca.

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

1. Definición y principios de la biblioteca multicultural

La biblioteca multicultural se define como un centro que refleja y promueve la diversidad cultural y lingüística a nivel internacional, nacional y local, y que trabaja a favor del diálogo intercultural y de la ciudadanía activa.

Las bibliotecas multiculturales son consideradas como:

- Centros de aprendizaje, por lo cual son lugares idóneos para desarrollar programas de aprendizaje de idiomas.
- Centros culturales, que preservan y promueven diferentes culturas.

⁸ Actualmente está vigente la 3ª edición de las *Directrices*, aún no traducida al castellano. La 1ª edición fue publicada en 1987 y la 2ª en 1998, ambas traducidas al castellano. *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services* (2009). 3rd. Ed. International Federation of Library Associations and Institutions. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>. [Fecha de consulta: 5 de julio de 2010]

- Centros de información, que albergan materiales bibliográficos que reflejan la composición multicultural de la sociedad.
- Lugares de encuentro que deben promover mediante la celebración de diversas actividades la interacción entre personas de distintas culturas.

2. Marco legal y financiero

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

3. Cómo detectar las necesidades de los usuarios

La prestación de servicios bibliotecarios interculturales requiere la realización de estudios de población de las comunidades donde se presten los servicios y la evaluación de las necesidades de dicha población. Estos estudios de población implican la elaboración de estudios demográficos y socioeconómicos y la evaluación de necesidades se realiza en base a las necesidades manifestadas por los usuarios de diferentes culturas.

La finalidad de la realización de estudios de usuarios y análisis de necesidades es:

- Tipificar a los usuarios potenciales de la biblioteca.
- Conocer qué opina la comunidad (usuarios y no usuarios) sobre la biblioteca y sus servicios.
- Identificar las lagunas existentes entre los servicios prestados y las necesidades de la comunidad.
- Recopilar la información necesaria para planificar servicios, a corto y largo plazo, que cubran las necesidades de la comunidad.

Así pues, el establecimiento de servicios multiculturales debe establecerse en función de las necesidades manifestadas por los miembros de la comunidad.

4. Desarrollo de colecciones

Es necesario el establecimiento de 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.

La colección de recursos de información debe representar las lenguas y las culturas presentes en la comunidad, cubrir distintas temáticas y estar disponible en varios soportes documentales.

La selección, adquisición y catalogación de la colección multicultural debe realizarse de forma centralizada o cooperativa, siempre que sea posible, con la finalidad de hacer un mejor uso de los recursos poco comunes, de prevenir duplicados y de rentabilizar el presupuesto. La catalogación debe realizarse, siempre que sea posible, en el idioma y en el alfabeto original y los sistemas automatizados de gestión bibliotecaria deberían de estar programados para escribir en varios alfabetos. Aunque la transliteración de otros alfabetos a veces es la única alternativa, no es una práctica aconsejable porque a veces las transliteraciones no son entendidas por los usuarios de esos idiomas.

Los tipos de materiales que deberían formar parte de la colección multicultural son: libros en cualquier soporte, revistas y periódicos internacionales en soporte electrónico, registros sonoros, musicales y hablados, y recursos digitales, los cuales deberían ser parte esencial de la colección. Las bibliotecas también deben proporcionar acceso a servicios electrónicos multilingües con información práctica para inmigrantes y otros recién llegados sobre la vida en el país de acogida y con la normativa nacional, regional o local que les sea de aplicación.

Las colecciones multiculturales deben de ser de libre acceso y estar ubicadas en un lugar destacado de la biblioteca.

5. Recursos humanos

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

6. Marketing, publicidad y promoción de los servicios multiculturales

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

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

7. Mejores prácticas internacionales

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

Las cuestiones establecidas en el guión de la entrevista y en los dos cuestionarios diseñados para realizar el trabajo de campo de la presente investigación (Anexos I, II y III) han sido establecidas siguiendo las recomendaciones incluidas en estas Directrices.

2.2. Directrices del Library Board of Victoria (Australia)

Las Directrices australianas ocupan un lugar destacado porque fueron las precursoras de las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales. Las primeras Directrices del *Library Board of Victoria* fueron publicadas en 1982 y actualmente están vigentes las publicadas en 2001⁹. Su principal aportación es el desarrollo de una metodología para que las bibliotecas planifiquen servicios bibliotecarios interculturales. El modelo se desarrolla en cuatro etapas: identificación de necesidades, planificación de servicios, implementación de los servicios y evaluación de servicios.

2.3. Directrices de la American Library Association (ALA)

Las *Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services* (2007)¹⁰ establecen, en la línea de las Directrices de la IFLA y del Library

⁹ Responding to our diversity. Multicultural library service guidelines for Victorian public libraries (2001). Library Board of Victoria. Disponible en: <http://www.openroad.net.au/mcl/archive/guidelines2001.pdf>. [Fecha de consulta: 5 de julio de 2010]

¹⁰ Las Directrices fueron preparadas por el Library Services to the Spanish-Speaking Committee del Comité de la ALA Reference and User Services Association (RUSA). *Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services* (2007). American Library Association.

Board of Victoria, que es responsabilidad de las bibliotecas proporcionar un servicio equitativo a todos los miembros de su comunidad, incluyendo a las minorías étnicas, culturales y lingüísticas, lo cual no debe ser considerado como un servicio “adicional” o “extra”, sino como parte integral del servicio bibliotecario. Estas directrices se estructuran en tres apartados: desarrollo de la colección y selección de materiales; programas, servicios y relaciones con la comunidad; y recursos humanos.

2.4. Pautas PULMAN y CALIMERA

Las *Pautas Pullman*¹¹ y las *Pautas Calimera*¹², elaboradas por la Comisión Europea y dirigidas a bibliotecas públicas, establecen una serie de acciones públicas con objeto de impulsar la integración social de colectivos desfavorecidos, entre los que incluyen a *inmigrantes, refugiados y los que buscan asilo político*. Las Pautas consideran que:

Los responsables de las bibliotecas públicas pueden contribuir a la regeneración de la comunidad a la que sirven, proporcionando acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIS) y dinamizando sus bibliotecas para que se utilicen como lugares de encuentro. Así mismo, pueden fortalecer la cohesión social de su área de actuación, desarrollando programas para atraer a potenciales usuarios que carezcan de información y no tengan acceso a la red.

Entre las propuestas de integración destacan:

- Identificar los colectivos socialmente excluidos y entrar en contacto con ellos para conocer sus necesidades.

Disponible en: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual.cfm>. [Fecha de consulta: 5 de julio de 2010].

¹¹ Las Pautas Pulman fueron elaboradas bajo el marco del Proyecto PULMAN (mayo 2001-mayo 2003), financiado por la Dirección General de la Sociedad de la Información dentro del V Programa Marco, IST "Information Society Technologies" de la Comisión Europea. Pautas Pulman: Public Libraries Mobilising Advanced Networks (2002). Public Libraries Mobilising Advanced Networks. Disponible en: <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>. [Fecha de consulta: 5 de julio de 2010]

¹² Las Pautas Calimera fueron compiladas por la Acción Coordinada CALIMERA, que cuenta con la financiación del VI Programa Marco (FP6) en Tecnologías de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea. Calimera Guidelines: Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resources (2006). Calimera Project. Disponible en: <http://www.calimera.org/Lists/Country%20files/Forms/DispForm.aspx?ID=119>. [Fecha de consulta: 5 de julio de 2010].

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

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

En el siguiente capítulo, último de la parte teórica de este trabajo fin de máster, mostramos la organización del sistema bibliotecario español y andaluz y la política bibliotecaria de aplicación en ambas administraciones.

CAPÍTULO 3. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS INTERCULTURALES EN LA POLÍTICA BIBLIOTECARIA ESPAÑOLA Y ANDALUZA

En este capítulo se analiza la consideración de los servicios bibliotecarios interculturales en la normativa y en la política bibliotecaria que les es de aplicación a las bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería (y por extensión a todas las de Andalucía) y en los Planes de Integración de Inmigrantes nacionales y andaluces.

3.1. Los Servicios Bibliotecarios Interculturales en la Normativa estatal y andaluza

3.1.1. En la normativa estatal

La legislación bibliotecaria española está marcada por la Constitución de 1978, que en el artículo 149.2 delimita las competencias del Estado y de las comunidades autónomas en materia de bibliotecas. En virtud de los preceptos constitucionales, la mayoría de las comunidades autónomas han regulado la organización del sistema bibliotecario en sus respectivos territorios, por lo cual, junto a una legislación bibliotecaria de ámbito nacional, existe una legislación bibliotecaria de ámbito autonómico.

Ninguna normativa de ámbito estatal¹³, aprobada desde la década de los ochenta del siglo XX, menciona expresamente los servicios bibliotecarios interculturales.

Sin embargo, la *Ley de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas*, aprobada en 2007, establece una nueva definición de la lectura y del libro que garantiza, en el artículo

¹³ Normativa estatal vigente en materia de bibliotecas:

España. Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1985/06/29/pdfs/A20342-20352.pdf>. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

España. Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portaln/b/jspui/bitstream/10421/190/1/rd_seb.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

España. Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27140-27150.pdf>. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

13.3, la prestación de servicios a todos ciudadanos, independientemente de su origen y de su lugar de residencia:

El servicio de biblioteca pública deberá poder ser utilizado por cualquier ciudadano independientemente de su lugar de origen o residencia y será atendido por personal especializado y con horario de servicio adecuado a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo a lo previsto en la legislación de régimen local (p.27146).

Así mismo, el artículo 12 de la misma ley establece, como uno de los principios y valores de la biblioteca pública, que sus fondos deben reflejar la pluralidad de la sociedad:

La pluralidad, en virtud de la cual se deberá adquirir, preservar y hacer accesible la mayor variedad posible de documentos que reflejen la diversidad de la sociedad y su riqueza lingüística e iconográfica (p.27146).

3.1.2. En la normativa andaluza

La Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo con el artículo 13 de su Estatuto de Autonomía, tiene competencia exclusiva sobre bibliotecas que no sean de titularidad estatal, así como para la ejecución de la legislación del Estado en materia bibliotecaria. En virtud de esto, el Parlamento de Andalucía aprobó la Ley 8/1983, de 3 de noviembre, de Bibliotecas, mediante la cual se establecieron los principios generales que han regido la política bibliotecaria andaluza hasta el año 2004.

La *Ley del Sistema andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación*¹⁴ marca el punto de arranque de un nuevo proyecto para las bibliotecas. La ley adapta las pautas establecidas en algunos de los documentos elaborados por organismos internacionales, como la IFLA, la UNESCO o EBLIDA (Comité Europeo de Asociaciones de Bibliotecarios y de Información y Documentación). Sin embargo, en la Exposición de Motivos no menciona aquellos documentos, elaborados por estas mismas instituciones, que hacen referencia a los servicios bibliotecarios interculturales o multiculturales. A

¹⁴ Andalucía. Ley 16/2003 de 22 de diciembre del Sistema andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/html/sites/consejeria/migracion/adjuntos/1498_LEY_16-2003.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

pesar de ello, uno de los objetivos de esta ley es configurar a las bibliotecas públicas como centros correctores de desigualdades sociales.

La garantía de la prestación de servicios bibliotecarios a la población extranjera queda expresamente reconocida en el artículo 16, *Atención a las minorías y personas en situación de desventaja*, punto 2:

Asimismo, deberán garantizar a los inmigrantes el acceso a la información, así como a los materiales que les ayuden tanto a su integración social como a preservar su lengua y cultura original. Igualmente se fomentará que se seleccionen materiales y se ofrezcan colecciones en la lengua de los mismos (p.27479).

El *Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía*¹⁵ establece una nueva definición de la Red de Lectura Pública del Sistema, y determina los requisitos mínimos con los que deben contar las Bibliotecas Públicas Municipales, en relación al número de habitantes. Sin embargo, no menciona la prestación de servicios a la población extranjera. La normativa andaluza también ha regulado, mediante Orden¹⁶, el acceso de los usuarios extranjeros, residentes y no residentes, a los servicios bibliotecarios y la documentación¹⁷ que estos deben presentar para obtener la tarjeta de usuario de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.

3.1.3. Régimen jurídico de las Bibliotecas Públicas Municipales

La *Ley de Bases del Régimen Local*¹⁸ establece en el Artículo 26.1.b que el servicio bibliotecario en los municipios españoles es una competencia que tienen los poderes locales, siendo obligación para los mismos la prestación de dicho servicio en los

¹⁵ Andalucía. Decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/html/sites/consejeria/migracion/adjuntos/19819_sistema_bibliotecario_301299.pdf. [Fecha de consulta: 30 de junio de 2010].

¹⁶ Andalucía. Orden de 30 de julio de 2007. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2007/170/d/1.html>. [Fecha de consulta: 4 de junio de 2010].

¹⁷ Andalucía. ORDEN de 29 de diciembre de 2008, Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/opencms/export/download/bibCadiz/orden_tarjeta_lector.pdf. [Fecha de consulta: 4 de junio de 2010].

¹⁸ España. Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases del Régimen Local. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalanb/jspui/bitstream/10421/1325/1/Ley_%20Reg%20Bases_RLocal_1985.pdf. [Fecha de consulta: 1 de julio de 2010]

municipios de más de 5.000 habitantes. Así pues, la competencia de la mayoría de las bibliotecas de uso público es exclusivamente municipal.

Las bibliotecas públicas municipales forman parte del Sistema Español de Bibliotecas, según el Artículo 22 C) del Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas y las radicadas en municipios andaluces, además están integradas en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación¹⁹.

Los Ayuntamientos poseen la titularidad de las bibliotecas públicas municipales y son responsables de su gestión y la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía ejerce competencias en materia de planificación, coordinación e inspección de la organización y de los servicios.

A nivel provincial, las bibliotecas públicas municipales están coordinadas por el Departamento de Servicios Bibliotecarios Provinciales, que es un Área Técnica con funciones de apoyo, coordinación y cooperación con las demás bibliotecas de la Red de Lectura Pública radicadas en su provincia. Estos Departamentos están integrados orgánicamente en sus respectivas Bibliotecas Públicas Provinciales²⁰.

3.2. Los Servicios Bibliotecarios Interculturales en los Planes y Programas Bibliotecarios

3.2.1. Planes nacionales

Además de los textos normativos, las bibliotecas españolas también se rigen por Planes y Programas, cuya elaboración, desarrollo y coordinación es competencia del Ministerio de Cultura y de los órganos competentes en las distintas autonomías.

En este marco se desarrolla el *Plan de Fomento de la Lectura*²¹, creado al amparo de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas, que contempla como uno de sus objetivos:

Atender a colectivos con dificultades (inmigrantes, tercera edad, discapacitados o población reclusa) para acceder al libro y la lectura, apoyados por iniciativas de ONG y otras instituciones públicas y privadas.

¹⁹ Artículo 10, “Estructura básica del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación”, de la Ley 16/2003 de 22 de diciembre del Sistema andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

²⁰ El Departamento de Servicios Bibliotecarios Provinciales de la provincia de Almería se encuentra en la Biblioteca Pública Provincial Francisco Villaespesa. Más información sobre los Departamentos de Servicios Bibliotecarios Provinciales en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/opencms/export/bibliotecas/bibalmeria/infgeneral/bibprovincia.html>. [Fecha de consulta: 30 de junio de 2010].

²¹ España. Plan de Fomento de la Lectura. Disponible en: <http://www.mcu.es/libro/MC/PFL/index.html>. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

El Plan contempla un amplio abanico de actuaciones y actividades relacionadas con la lectura, el libro y las bibliotecas, pero en relación con la población extranjera sólo existe un Estudio de Hábitos Lectores entre Inmigrantes realizado por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, con la subvención del Ministerio de Cultura²².

También es necesario mencionar la reciente puesta en marcha, a finales del año 2009, del *Grupo de Trabajo de Multiculturalidad y Accesibilidad en Bibliotecas*²³, creado como un órgano del Consejo de Cooperación Bibliotecaria, con el objetivo de convertir a las bibliotecas en un foro para la integración social y cultural.

3.2.2. Planes andaluces

Los órganos que articulan la política bibliotecaria en Andalucía son la Consejería de Cultura y el Consejo Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación, ambos dependientes de la Junta de Andalucía. Las actuaciones que estos órganos llevan a cabo están fundamentadas en tres Planes:

El *Plan Estratégico para la Cultura en Andalucía (PECA)*, puesto en marcha en 2005, es concebido como documento estratégico integral que fija las líneas maestras de la Consejería para los próximos 10 años. Es destacable el diagnóstico de las bibliotecas que realiza el Plan porque identifica los puntos fuertes y débiles de este sector.

El *Plan Integral para el Impulso de la Lectura en Andalucía (2005-2010)* es el instrumento que aborda medidas estratégicas para fomentar la lectura en la población andaluza. Entre estas medidas destaca el impulso y la modernización de las bibliotecas públicas. Aunque el Plan no hace referencia expresa a las bibliotecas interculturales ni a los usuarios extranjeros de las bibliotecas, destaca por el exhaustivo diagnóstico sobre la situación de las bibliotecas públicas andaluzas (analiza todos los aspectos relacionados con las mismas) y por algunas de las medidas de actuación que propone.

El *I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía (2008-2011)*²⁴ pretende comprometer y vincular a todas las Administraciones competentes en el reforzamiento y la mejora de de las bibliotecas andaluzas. Algunas de las medidas contempladas en este Plan ya fueron establecidas en el *Plan Integral para el Impulso de la Lectura en*

²² El Estudio de Hábitos Lectores entre Inmigrantes está disponible en: <http://www.mcu.es/libro/MC/PFL/Actividades/Observatorio/Inmigrantes.html>. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

²³ Web del Grupo de Trabajo de Multiculturalidad y Accesibilidad en Bibliotecas: http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/GruposTrabajo/GT_Multicult.html. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

²⁴ ANDALUCÍA. *I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía, 2008-2011*. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/html/sites/consejeria/areas/biblioteca/documentos/IPBSA.pdf>. [Fecha de consulta: 11 de Agosto de 2010].

Andalucía. La mejora de los servicios bibliotecarios para extranjeros y la transformación de las bibliotecas públicas en un instrumento de participación ciudadana y de inclusión social ocupan uno de los Objetivos estratégicos²⁵ y dos de las líneas prioritarias de actuación del Plan²⁶.

El Plan asume los principios establecidos en el Manifiesto de la UNESCO para las bibliotecas públicas y establece que estas deben:

Asegurar el acceso de la población inmigrante y de las minorías lingüísticas y étnicas en general al servicio público básico que constituye la biblioteca pública en las mismas condiciones en que accede el resto de la población nacional. Fomentar el uso de la biblioteca pública entre la población inmigrante como lugar de encuentro y de intercambio cultural, procurando el establecimiento de servicios que atiendan sus necesidades e integración social. Impulsar la adquisición de recursos documentales, tanto en formato impreso, audiovisual como electrónico, que atiendan las necesidades informativas, formativas y culturales que requieren estas minorías. Fomentar la sensibilización social acerca de los valores positivos de la multiculturalidad, evitando toda forma de racismo y xenofobia (pp.144-145).

El Plan añade que la biblioteca pública debe proporcionar información a los recién llegados sobre los servicios que ofrece la comunidad:

Ayuda en sus trámites administrativos, información sobre ofertas laborales, sobre asistencia médica, social, becas y ayudas existentes, servicios específicos de atención a inmigrantes, directorios de asociaciones de inmigrantes y ONG's ..., elaborando incluso guías de bienvenida o de integración...y todo tipo de ayuda que el recién llegado necesite para acelerar su integración en la comunidad (p.129).

²⁵ Objetivo estratégico nº 2. Garantía de atención prioritaria a grupos en riesgo de exclusión social y en desventaja como principal justificación social del SABCD.

²⁶ LPA4. Colocar a las bibliotecas públicas en condiciones de jugar un papel importante en la expansión de la participación ciudadana y la inclusión social.

LPA5. Desarrollo de planes y programas específicos de atención a inmigrantes y minorías.

3.3. Los Servicios Bibliotecarios Interculturales en los Planes de Integración de Inmigrantes

3.3.1. Planes nacionales

Los servicios bibliotecarios interculturales no están reconocidos en ninguno de los dos planes de integración aprobados a nivel estatal: *I Plan para la Integración Social de los Inmigrantes de 1994* y el *Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010*²⁷.

3.3.2. Planes andaluces

Los dos planes para la inmigración en Andalucía contemplan la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros, centrandos su ámbito de actuación en las bibliotecas públicas municipales.

El *I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2001-2004)* establece como objetivo específico²⁸ asegurar el acceso de la población extranjera a un servicio bibliotecario al mismo nivel que el resto de los ciudadanos. Entre las actuaciones y medidas del Plan se cuentan la creación y puesta en marcha del “Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía” y el diseño de una página Web sobre recursos electrónicos de interés para poblaciones multiculturales.

El *II Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2006-2009)*²⁹ incluye de nuevo, como objetivo específico³⁰, la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros

²⁷ España. Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010. Disponible en: http://www.mtin.es/es/sec_emi/IntegraInmigrantes/PlanEstrategico/Docs/PECIDEF180407.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

²⁸ Objetivo específico 6.1. “Ofrecer y asegurar el acceso de la población inmigrante y minorías étnicas y lingüísticas a un servicio bibliotecario al mismo nivel que el resto de los ciudadanos, facilitándoles materiales y servicios adecuados a sus necesidades, favoreciendo el conocimiento de su cultura por parte del resto de los usuarios de las bibliotecas municipales y fomentando el uso de la Biblioteca Pública como lugar de encuentro e intercambio cultural”.

²⁹ Andalucía. Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2º. 2006-2009). Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/www/adjuntos/publicaciones/1_1841_II_plan_inmigracion.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

³⁰ Objetivo específico 6.6. “Ofrecer y asegurar el acceso de las minorías étnicas, lingüísticas y culturales al servicio bibliotecario, al mismo nivel que el resto de los ciudadanos y ciudadanas, facilitándoles recursos y servicios adecuados a su situación y necesidades, favoreciendo el conocimiento de su cultura e idioma por parte del resto de los usuarios y usuarias de las bibliotecas municipales y fomentando el uso de la biblioteca pública como lugar de encuentro e intercambio de la diversidad cultural.”

y define la biblioteca pública como instrumento de integración social. El Plan amplía el alcance del “Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía” con la inclusión de nuevas bibliotecas públicas y establece, entre otras, las medidas de acción; los recursos materiales, pero no los financieros; el calendario de ejecución, que no contempla la fecha de finalización del Proyecto; y los indicadores de evaluación del servicio.

3.4. El Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía

Entre los Proyectos de la Consejería de Cultura destaca el *Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía*³¹, creado dentro del *I Plan Integral para la Inmigración para el periodo 2001-2004*, entendiéndose que las bibliotecas públicas son el lugar donde se facilita el acceso a la información y a los registros culturales a toda la ciudadanía en igualdad de condiciones y con un espíritu democrático y solidario. El éxito del proyecto posibilitó su inclusión en el *II Plan Integral*, para el periodo 2006-2009.

Las bibliotecas públicas adscritas al Proyecto reciben la denominación de Bibliotecas Interculturales.

La implantación de este servicio se lleva a cabo en áreas geográficas concretas³² mediante la firma de un convenio entre la Consejería de Cultura y las Entidades Locales titulares de Bibliotecas Públicas. Además, se ha conformado un lote bibliográfico circulante, gestionado por la Biblioteca de Andalucía, para atender las demandas puntuales de este servicio por parte de las Entidades Locales andaluzas.

El servicio se completa con la puesta a disposición de la página Web *Andalucía Entreculturas*³³ que reúne un conjunto de recursos de información en varios idiomas destinados a estas minorías.

Toda la información acerca del Proyecto está disponible en su página Web. Esta se estructura en cuatro bloques: el primero, de presentación del Proyecto, en el cual se establecen los vínculos del mismo con el *I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2001-2004)* y se justifica el papel de la biblioteca pública como agente de integración social; el segundo, en el cual se establecen los requisitos que deben reunir

³¹ Web del Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>. [Fecha de consulta: 30 de junio de 2010].

³² Uno de los requisitos que deben reunir los municipios que deseen adscribirse al Proyecto es: “Que la población inmigrante (permanente o estacional) suponga un mínimo del 3% de la población total del municipio”. Información extraída de la Web del Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/bibliotecasinterculturalesenandaluc/requisitosbibliotecasinterculturale.asp>. [Fecha de consulta: 30 de junio de 2010].

³³ Web *Andalucía Entreculturas*: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/>. [Fecha de consulta: 30 de junio de 2010].

las bibliotecas que deseen adscribirse al Proyecto; el tercero, que presenta, de forma general, las actuaciones que el Proyecto tiene previsto desarrollar en las bibliotecas participantes y las especificaciones a dichas actuaciones; y el cuarto, que contiene la relación de las bibliotecas públicas adscritas al Proyecto.

En la presentación se afirma que el Proyecto *nace con la voluntad de que las bibliotecas públicas andaluzas cuenten con los medios y apoyos necesarios para ser motores activos en pro de la integración de todas las comunidades étnicas, lingüísticas y culturales que conviven en la actualidad en nuestro territorio y que La biblioteca pública puede y debe jugar un papel decisivo en la integración social de estos grupos minoritarios, participando en los procesos de integración social de la población inmigrante e interviniendo en la lucha contra el prejuicio cultural*. Sin embargo, el Proyecto carece de una fundamentación teórica que apoye estas afirmaciones y sus actuaciones y no ha establecido los objetivos que pretende conseguir.

El Proyecto también hace referencia a que *Organizaciones internacionales como la UNESCO y la IFLA hacen hincapié en que la biblioteca debe dirigir sus esfuerzos hacia estos nuevos usuarios, para que dispongan de los medios necesarios y para conseguir su plena integración en la sociedad, a la vez que deben hacer que la sociedad conozca a estas minorías y sus culturas no les sean ajenas, para promover actitudes de respeto hacia la diversidad y aprender a vivir con la diferencia*. Sin embargo, no hay compromiso explícito por parte del Proyecto con ninguna de las recomendaciones internacionales de estos organismos para la prestación de servicios bibliotecarios multiculturales, tales como el *Manifiesto IFLA por la Biblioteca Multicultural* y las *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*.

Por otra parte, la Web del Proyecto no proporciona información acerca de: las condiciones de desarrollo del Convenio de adscripción; la dotación de medios asignados al Proyecto (presupuesto, personal, u otros recursos materiales); organización interna; si el Proyecto tiene una fecha de comienzo y de finalización o si se trata de un Proyecto estable; cómo tiene previsto desarrollar las actuaciones que contempla; si la adscripción de las bibliotecas es temporal o definitiva, o si hay que renovarla cada cierto tiempo; cómo se coordinan y se desarrollan las actuaciones previstas con las bibliotecas participantes; cómo se desarrolla la comunicación con las bibliotecas participantes, etc. La Web tampoco identifica a los responsables del Proyecto ni proporciona datos de contacto (teléfono, email, dirección postal).

A modo de conclusión

Hasta aquí hemos presentado la primera parte de nuestra investigación, los antecedentes teóricos en los cuales se fundamenta el trabajo de campo que abordamos en la segunda parte. Tal y como hemos podido comprobar, la función social de la

biblioteca pública está implícita en su propio origen y es reconocida tanto en las publicaciones de los organismos bibliotecarios como en la normativa española en materia de bibliotecas. La prestación de servicios bibliotecarios interculturales es parte de esa función social que debe cumplir la biblioteca pública, está respaldada y recomendada por estos organismos y es considerada como instrumento de integración social de los extranjeros en los dos Planes Integrales para la Inmigración en Andalucía.

A partir de aquí presentamos la segunda parte de nuestro trabajo que comprende los capítulos en los cuales exponemos los objetivos que han guiado la investigación, las fases de desarrollo y la metodología empleada ; analizamos los resultados obtenidos en el trabajo de campo; y finalizamos con las conclusiones extraídas del estudio empírico y del trabajo de campo y con varias propuestas de mejora.

CAPÍTULO 4. OBJETIVOS, METODOLOGÍA Y FASES DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se establecen los objetivos que han guiado nuestra investigación, se expone la secuencia de fases y tareas empleadas en su desarrollo, y se describe la metodología empleada.

4. 1. Objetivos de la investigación

El objetivo general de esta investigación es conocer la calidad de la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros en municipios almerienses con alto índice de población extranjera. Este objetivo se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer la fundamentación teórica de la prestación de servicios bibliotecarios a minorías étnicas y lingüísticas y a extranjeros y analizar su aplicación en la política bibliotecaria nacional y andaluza.
2. Analizar si en la prestación de servicios bibliotecarios interculturales en una selección de bibliotecas públicas municipales adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía se adoptan las recomendaciones de las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales (*Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*).
3. Conocer si las actuaciones previstas en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía adoptan las recomendaciones establecidas en las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales.
4. Analizar el grado de cumplimiento y el alcance de las actuaciones previstas en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.
5. Conocer el grado de coordinación y de comunicación entre el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía y las bibliotecas adscritas al mismo.
6. Conocer la prestación de servicios bibliotecarios dirigidos a extranjeros en una selección de bibliotecas públicas municipales no adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.
7. Comparar la prestación de servicios bibliotecarios dirigidos a extranjeros entre la selección de bibliotecas públicas municipales adscritas al Proyecto y la selección de bibliotecas públicas municipales no adscritas al mismo.
8. Obtener una descripción o perfil de los usuarios extranjeros de las biblioteca públicas municipales seleccionadas, los servicios que utilizan, y las relaciones que establecen con otros usuarios de estas bibliotecas, extranjeros o autóctonos.

4.2. Planteamiento y preparación de la investigación

La primera fase consistió en el planteamiento y la preparación de la investigación. Ello conllevó la formulación del tema a investigar, el establecimiento de los objetivos, la revisión bibliográfica, la selección de la metodología, y la elección de la muestra a estudiar.

La segunda fase consistió en la realización del estudio del campo, que conlleva distintas tareas: toma de contacto con el Departamento de Servicios Bibliotecarios Provinciales, toma de contacto con la muestra seleccionada y fijación del calendario de entrevistas, realización de las entrevistas, transcripción, y tratamiento y análisis de los datos.

La tercera y última fase consistió en la redacción de los resultados y de las conclusiones de la investigación.

4.2.1. Formulación del tema a investigar

Como hemos señalado al principio de este capítulo, el objetivo central de esta investigación es conocer la calidad de la prestación de servicios bibliotecarios a la población extranjera en municipios de la provincia de Almería con alto índice de población extranjera.

Este planteamiento forma parte de otro más amplio que establecimos en un primer momento: comprobar si las bibliotecas públicas, consideradas como instituciones culturales y educativas, y como espacios de encuentro, influyen positivamente en las relaciones intergrupales de extranjeros y autóctonos.

Como en el planteamiento inicial se conjugan dos elementos, las bibliotecas y las relaciones intergrupales, con fundamentos teóricos y métodos de análisis diferentes, decidimos comenzar la investigación por las bibliotecas. Además contábamos con la premisa de la existencia del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía dirigido a apoyar los servicios bibliotecarios a extranjeros. Esto no significa que planteáramos dos estudios paralelos, uno para bibliotecas y otro para las relaciones intergrupales, pero el análisis de la consideración de los servicios bibliotecarios interculturales (a nivel nacional e internacional), unido a nuestro desconocimiento acerca los servicios bibliotecarios para extranjeros en la provincia de Almería y a las escasas fuentes de información sobre los mismos, provocó que a medida que íbamos centrando la investigación nos diéramos cuenta que el conocimiento de la realidad bibliotecaria constituía en sí mismo una investigación. Por tanto, este estudio puede considerarse la introducción a otro de más amplio calado, que desarrollaremos posteriormente, si es posible.

4.2.2. Revisión bibliográfica

Se ha revisado documentación de diversa índole sobre la función social de la biblioteca y sobre los servicios bibliotecarios interculturales con el objeto de identificar los requisitos que debe reunir la prestación de servicios bibliotecarios a minorías y a extranjeros y de analizar si estos requisitos son contemplados también en la política bibliotecaria y en la normativa nacional y andaluza y de si se aplican en la práctica.

Hemos utilizado la última edición de las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales, elaboradas por la IFLA, como fuente de referencia para la elaboración de los instrumentos utilizados en la investigación (que explicaremos en el apartado de metodología) porque el organismo que las elabora es la máxima autoridad, a nivel internacional, en el campo de las bibliotecas y porque estas recomendaciones, al igual que otras elaboradas por la IFLA, son incorporadas a la política bibliotecaria de la mayoría de los países.

4.2.3. Selección de la muestra de la investigación

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

Esta muestra se ha seleccionado en función de las características de los municipios y de la adscripción de las bibliotecas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, como explicamos a continuación.

Los criterios aplicados en la *selección de municipios* han sido los siguientes:

- Número de habitantes del municipio. Se han seleccionado municipios con más de cinco mil habitantes porque según la Ley de Bases del Régimen Local los que superen este número deben prestar servicios de biblioteca pública. Los municipios de población inferior no están sujetos a esta obligación³⁴.

³⁴ artículo. 26 b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local BOE 3 abril 1985, núm. 80, [pág. 8945]; rect. BOE 11 junio 1985, núm. 139, p. 17576. [Extraído de la Base de Datos Westlaw el día 7 de junio de 2010].

- Número de extranjeros empadronados en el municipio. Se han seleccionado municipios almerienses con un índice superior al 13% de población extranjera³⁵.
- Procedencia de la población extranjera empadronada en los municipios. Se ha procurado seleccionar una muestra de municipios almerienses con divergencias en cuanto a la procedencia de la población extranjera empadronada para comprobar si ésta es una variable que afecte a la prestación de servicios bibliotecarios para extranjeros. La variable *lugar de nacimiento* nos permite seleccionar a los no nacidos en España, lo cual excluye a los hijos de los extranjeros nacidos en España e incluye a los españoles no nacidos en España.

Atendiendo a la procedencia de la población extranjera, y al resto de criterios establecidos, se han seleccionado cuatro tipos de municipios almerienses: municipios con mayoría de población extranjera de origen comunitario (UE), municipios con mayoría de población extranjera de origen latinoamericano, municipios con mayoría de población extranjera de origen africano y municipios cuya población extranjera fuese al cincuenta por ciento (o muy aproximado) de origen comunitario y al cincuenta por ciento de origen extracomunitario.

Por su parte, los criterios aplicados para obtener la *selección de bibliotecas* han sido los siguientes:

- Se han seleccionado únicamente bibliotecas públicas municipales, pertenecientes a la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, para mantener la uniformidad de la muestra en la normativa que le es de aplicación y en las funciones que le son asignadas, en virtud de la Ley del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación³⁶.

³⁵La media nacional de extranjeros empadronados en España para el año 2008 fue del 13%, según cálculos realizados sobre la “Revisión del Padrón Municipal 2008”. Se han extraído datos del Padrón municipal de 2008 porque al comienzo de esta investigación, noviembre de 2009, estos eran los últimos datos definitivos publicados. Para calcular la presencia de extranjeros en municipios almerienses se ha utilizado la “Revisión del Padrón municipal 2008. Datos por municipios”, aplicando las variables de “Población por sexo, municipios y lugar de nacimiento”. Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Disponible en: <http://www.ine.es>. [Fecha de consulta: noviembre de 2009].

³⁶ Andalucía. Ley 16/2003 de 22 de diciembre del Sistema andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. Disponible en:

- Se han seleccionado tres bibliotecas públicas municipales adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía. En este punto es necesario aclarar que la procedencia de la población extranjera de los municipios de estas tres bibliotecas es similar porque en la provincia de Almería existen cinco bibliotecas públicas adscritas a este Proyecto y se han descartado dos por los siguientes motivos: una es la Biblioteca Pública Provincial, que tiene un tratamiento legal y unas funciones diferentes a las bibliotecas públicas municipales; la otra biblioteca descartada está ubicada en un municipio que no alcanza la media de extranjeros establecida en esta investigación para la selección de municipios.
- Se han seleccionado tres bibliotecas públicas municipales no adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía. En este caso, las bibliotecas están ubicadas en municipios que sí presentan divergencias en la composición de la población extranjera.

La muestra final ha quedado compuesta por cinco bibliotecas (ver tabla 4.1)³⁷ porque una de las tres bibliotecas públicas municipales no adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía se negó desde un principio a participar en esta investigación, tal y como explicamos más adelante. No hemos seleccionado ninguna otra biblioteca en su lugar porque ésta se seleccionó en función de las características únicas de la procedencia de la población extranjera de su municipio (ubicada en el levante almeriense, con 85,86% de extranjeros de origen comunitario, con respecto al 58,19% de extranjeros, respecto al total de la población, empadronados en el municipio³⁸). Bibliotecas que reúnan sus características hay muchas en la provincia de Almería, pero municipios como este no hay ninguno. Por otra parte, recurrir a la biblioteca de otro municipio duplicaba alguno de los patrones establecidos y no era eso lo que perseguíamos. Por ello, decidimos dejar la muestra final en cinco bibliotecas: dos bibliotecas públicas municipales no adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en

http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/html/sites/consejeria/migracion/adjuntos/1498_LEY_16-2003.pdf. [Fecha de consulta: noviembre de 2009]

³⁷ Explicación de los códigos asignados a las bibliotecas, en función de su participación en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía y del orden en el que se realizaron las entrevistas:

BNI1: Biblioteca No Intercultural 1

BNI2: Biblioteca No Intercultural 2

BI1: Biblioteca Intercultural 1

BI2: Biblioteca Intercultural 2

BI3: Biblioteca Intercultural 3

³⁸ Fuente: “Revisión del Padrón municipal 2008. Datos por municipios”. INE

Andalucía y tres bibliotecas públicas municipales adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.

Tabla 4.1. Muestra de bibliotecas y municipios seleccionados para la investigación

Cód.Bca	Ubicación	Total poblac	%Extranjeros	%Comunitarios	%Extracomunitarios
BNI1	Levante	12596	23,53%	46,19%	53,78%: 41,15% Africanos 48,62% Latinoamericanos 9,03% Europeos
BNI2	Levante	8013	29,38%	36,53%	63,47%: 26,77% Africanos 68,01% Latinoamericanos 2,21% Europeos
BI1	Poniente	21515	26,98%	25,03%	74,97%: 68,95% Africanos 25,37% Latinoamericanos 4,83% Europeos
BI2	Poniente	80987	32,65%	24,27%	75,73%: 82,09% Africanos 11,88% Latinoamericanos 5,13% Europeos
BI3	Poniente	8102	27,65%	12,68%	87,32%: 96,01% Africanos 1,99% Latinoamericanos 1,94% Europeos

4.3. Metodología

4.3.1. Elección del instrumento de investigación

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

Según Taylor y Bogdan (2002), la elección del método de investigación debe estar determinada por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o de

las personas a estudiar, y por las limitaciones prácticas que enfrenta el investigador. Las entrevistas en profundidad parecen especialmente adecuadas en las siguientes situaciones (pp. 104-105):

Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos (...).

Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo (...).

El investigador tiene limitaciones de tiempo (...).

La investigación depende de una amplia gama de escenarios o personas (...).

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

- La muestra seleccionada para la investigación es adecuada para aplicar este instrumento.
- Para conocer los servicios bibliotecarios que la muestra de bibliotecas presta a la población extranjera necesitábamos conocer también las condiciones en que estas bibliotecas prestan servicios al público en general y no disponíamos de fuentes suficientes para recabar esta información. En este punto es necesario aclarar que es difícil recopilar información sobre las bibliotecas públicas municipales, a nivel individual, por varias razones: porque la mayoría de ellas no poseen páginas Web (de hecho, ninguna de las bibliotecas seleccionadas para la investigación la posee); porque la información disponible en el Directorio de Bibliotecas Públicas³⁹ elaborado por la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía sólo proporciona la dirección, los datos de contacto y los horarios de apertura de las bibliotecas; y porque los informes anuales que elabora también la Consejería de Cultura, generalmente de carácter estadístico, no muestran bibliotecas concretas, sino agrupaciones de datos a nivel provincial o por grupos de bibliotecas en función de la población de sus municipios.
- Para conocer el alcance del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía teníamos como única fuente su página Web, la cual, como hemos señalado antes, no proporciona información acerca de las condiciones de adscripción de las bibliotecas; de los recursos financieros, humanos y materiales asignados al Proyecto; si tiene una fecha de comienzo y de finalización o si se trata de un Proyecto estable; cómo tiene previsto desarrollar las actuaciones que contempla;

³⁹ Directorio de Bibliotecas y Centros de Documentación, elaborado por la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/areas/biblioteca/directorio_centros?tipos=BIBL&tipos=CCD
D [Fecha de consulta: 18 de junio de 2010]

cómo se coordinan y se desarrollan las actuaciones previstas con las bibliotecas participantes; cómo se desarrolla la comunicación con las bibliotecas participantes, etc. Nuestra sorpresa fue grande al comprobar que esta Web tampoco proporciona datos sobre el/ los responsables o coordinadores del Proyecto, ni un número de teléfono, ni una dirección postal o electrónica de contacto donde poder dirigirnos para consultar estas dudas.

- A nivel provincial no hay un organismo o cargo institucional (como explicaremos más adelante) que coordine el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía con las bibliotecas adscritas al mismo y pueda, por tanto, proporcionarnos información.
- Hemos tenido limitaciones para emplear otros instrumentos de investigación deseables, como la observación participante, por el hecho de haber seleccionado bibliotecas ubicadas en diferentes municipios de la provincia.

4.3.2. Tipo de entrevista

Hemos optado por la *entrevista estandarizada programada* (Vallés, 2003. p. 186) porque nos pareció el instrumento más adecuado para realizar las comparaciones y las comprobaciones establecidas en algunos de los objetivos específicos de la presente investigación. Según Denzin (cit. en Vallés, 2003, p. 186.), en este tipo de entrevista *la redacción y el orden de todas las preguntas es exactamente el mismo para cada encuestado (...) Todas las preguntas deben ser comparables, de manera que cuando aparecen variaciones entre encuestados pueden atribuirse a diferencias reales de respuesta, y no al instrumento.*

Creemos que este modelo de entrevista nos permitirá comprobar si en las actuaciones del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía se adoptan las recomendaciones de las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales, si en la prestación de servicios en las bibliotecas interculturales seleccionadas se adaptan también las recomendaciones establecidas en estas Directrices, y para comparar la prestación de servicios entre las bibliotecas interculturales y las bibliotecas no interculturales.

Fontana y Frey (2005, p.702) opinan que en este tipo de entrevistas no debería dejarse nada a la suerte, pero advierten que las respuestas de los entrevistados pueden estar condicionadas por varios factores: por el comportamiento del entrevistado, debido a que sus respuestas pueden estar condicionadas por el deseo de agradar al entrevistador o por querer ocultar intencionadamente la realidad; por la forma en que se realiza la entrevista (cara a cara o por teléfono) y el orden de ejecución de las preguntas; porque el entrevistador no sepa comunicar al entrevistado el significado de la pregunta.

En nuestro caso existen varios factores que han determinado el planteamiento de la entrevista:

En primer lugar, debíamos entrevistar a bibliotecarios de bibliotecas interculturales (las participantes en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía) y a bibliotecarios de bibliotecas no interculturales (las no participantes en el Proyecto) para comparar los servicios bibliotecarios a extranjeros entre ambos grupos de bibliotecas. Además queríamos analizar el grado de cumplimiento y el alcance de las actuaciones previstas en el Proyecto. Como queríamos utilizar un guión de entrevista comparable para ambos grupos elaboramos preguntas adicionales, relacionadas con el Proyecto sólo para las bibliotecas interculturales.

En segundo lugar, debíamos procurar que el estímulo fuese el mismo para todos los entrevistados y para ello planteamos a los bibliotecarios de las bibliotecas interculturales dos preguntas referentes a un mismo tema: una de ellas para conocer la implicación del Proyecto en ese tema y otra para conocer cómo desarrollan ese tema las bibliotecas. Por ejemplo: *¿Cuál es el papel del proyecto en la planificación y organización de las actividades culturales?* (pregunta establecida solamente a las bibliotecas interculturales para conocer la implicación del Proyecto en la organización de actividades) / *¿La Biblioteca oferta actividades (de animación a la lectura y actividades culturales) a sus usuarios? ¿en qué consisten?* (pregunta establecida a todas las bibliotecas para conocer que actividades se organizan las bibliotecas, al margen del Proyecto). Esto también nos permitirá averiguar si las diferencias que pueda haber entre las bibliotecas (en caso de que las haya) se deben a su participación en el Proyecto o a la dinámica interna de cada biblioteca.

En tercer lugar, hemos utilizado los mismos enunciados de las preguntas para entrevistar a todos los bibliotecarios y en los casos en los cuales percibimos por su respuesta que no habían entendido la pregunta, les explicamos el significado de la pregunta. Por ejemplo:

P: *¿Posee la Biblioteca servicio de préstamo colectivo? [el que se practica con colegios, institutos, asociaciones]*

R: *¿Qué si nosotros prestamos a los colegios?*

P: *Si*

En cuarto lugar, hemos establecido todas las preguntas en el mismo orden a todos los entrevistados, pero en algún caso no hemos podido evitar que en una misma respuesta contestasen a dos preguntas diferentes (a la pregunta que se les había realizado en ese momento y a otra que debíamos plantear en otra parte de la entrevista).

Finalmente, lo único que no ha sido posible controlar, pero sí percibir, ha sido las respuestas “correctas”, las que se emiten para agradar al entrevistador, y que en realidad no aportan ninguna información, aunque, por suerte, hemos tenido pocas de estas.

4.3.3. Diseño del guión de la entrevista

Las preguntas

Para la elaboración del guión de entrevista se ha utilizado como fuente de referencia las recomendaciones establecidas en las Directrices de la IFLA para servicios bibliotecarios multiculturales. Se ha incluido también un bloque de preguntas relacionadas con los usuarios extranjeros.

Tipos de preguntas

En la entrevista se han incluido diferentes tipos de preguntas que se pueden clasificar, atendiendo a la clasificación de preguntas establecida por Merton y Kendall (cit. en Vallés, 2003, p. 186) en función de su grado de estructuración, como *preguntas desestructuradas, preguntas semiestructuradas y preguntas estructuradas*.

- En las preguntas estructuradas el estímulo y la respuesta son estructurados. En nuestro caso hemos utilizado preguntas estructuradas para el cuestionario de respuestas dicotómicas, para el cuestionario sobre datos concretos de la biblioteca y para algunas preguntas de la entrevista. Algunos ejemplos de este tipo de preguntas son: *¿Conoce el Manifiesto sobre la Biblioteca Multicultural de la IFLA?, ¿Trabajan en la Biblioteca personas de otras nacionalidades?, ¿Cuántos usuarios extranjeros atiende la Biblioteca?, ¿La adscripción de la biblioteca al Proyecto es temporal o definitiva?, ¿Ha elaborado el Proyecto una Política de colecciones, dirigida a las bibliotecas participantes?* Algunas de las preguntas estructuradas del cuestionario de respuestas dicotómicas, están reforzadas con otras preguntas, también estructuradas. Por ejemplo: *¿Se utiliza alguna fuente de selección especializada en colecciones multiculturales?, En caso afirmativo, ¿cuál?* Así mismo, algunas preguntas estructuradas de la entrevista están reforzadas con una pregunta semiestructurada. Por ejemplo: *¿Ha elaborado el Proyecto una Política de colecciones, dirigida a las bibliotecas participantes? (En caso afirmativo, ¿en qué consiste?).*
- En las preguntas semiestructuradas se dan dos tipos: en el primero, el estímulo es libre y la respuesta es estructurada; y en el segundo, el estímulo es estructurado y la respuesta es libre. En nuestro caso hemos utilizado el segundo tipo, para algunas de las preguntas de la entrevista. Algunos ejemplos de este tipo de preguntas son: *Si un usuario desea que la Biblioteca compre un*

documento que no posee, ¿cómo canaliza su desiderata?; ¿Cómo difunde la Biblioteca sus servicios, recursos y actividades?; ¿Cómo se catalogan los libros escritos en árabe o en otros alfabetos no latinos?.

- En las preguntas desestructuradas el estímulo y la respuesta son libres. En nuestro caso, hemos utilizado preguntas desestructuradas para conocer la opinión del entrevistado acerca de algunos aspectos. Algunos ejemplos de este tipo de preguntas son: *¿Qué ventajas aporta a la biblioteca su adscripción al Proyecto Bibliotecas Multiculturales en Andalucía?, ¿Cómo valora, culturalmente, la presencia de usuarios extranjeros en la Biblioteca?, En su opinión, ¿Cuáles son las necesidades (de cara a los extranjeros) que la colección debería cubrir?, En su opinión, ¿Cuál es la finalidad de la realización de actividades de animación y de actividades culturales?*

Estructura de la entrevista

La entrevista se ha estructurado en dos bloques. El primer bloque contiene cuestiones relacionadas con el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía. Este bloque se subdivide en otros dos apartados:

- Cuestiones dirigidas a las bibliotecas adscritas al Proyecto, agrupadas bajo los siguientes epígrafes:
 - Aspectos formales de la adscripción de las bibliotecas al Proyecto.
 - Actuaciones previstas en el proyecto: estudio de usuarios de las zonas elegidas, formación de la colección multicultural, formación de los responsables bibliotecarios, actividades culturales y de fomento de la lectura, y seguimiento y evaluación del servicio.
 - Coordinación y comunicación entre las bibliotecas y el Proyecto.
 - Ventajas y desventajas de la adscripción.
- Cuestiones dirigidas a las bibliotecas no adscritas al Proyecto: cuáles son las causas de su no participación, su interés por participar en el Proyecto y las ventajas e inconvenientes de participar en el Proyecto.

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

- Recursos humanos
- Dependencia
- Financiación
- Estructura

- Planificación y reglamentación de la Biblioteca
- Usuarios
- Colección de la Biblioteca
- Servicios bibliotecarios
- Actividades ofertadas por la Biblioteca
- Edificio e instalaciones de la Biblioteca
- Servicios Web
- Cooperación
- Marketing

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

Finalmente, nuestros instrumentos para recopilar información han consistido en:

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

4.4. Procedimiento

La primera actuación del trabajo de campo fue una conversación telefónica con el responsable del Departamento de Servicios Bibliotecarios Provinciales de Almería. Con esta primera y única conversación pretendíamos conocer el papel de estos centros coordinadores provinciales en la coordinación de la prestación de servicios bibliotecarios a la población extranjera entre las bibliotecas interculturales y el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, así como resolver las dudas que se nos plantearon acerca de algunos aspectos de funcionamiento del Proyecto en el momento en que revisamos su página Web. El responsable de este Departamento nos informó que no tenía atribuidas competencias en materia de bibliotecas interculturales

porque existe una relación directa entre los coordinadores del Proyecto y los responsables de las bibliotecas adscritas al mismo. También nos corroboró las bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería adscritas al Proyecto y nos indicó que en la Biblioteca de Andalucía o en la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía podrían proporcionarnos información sobre el Proyecto. Desechamos esta última opción porque decidimos que fuesen los propios bibliotecarios quienes nos resolviesen estas dudas. De esta forma podríamos incluir un nuevo objetivo no previsto en el planteamiento inicial de la investigación: conocer de primera mano cuál es la información que poseen los bibliotecarios de las bibliotecas adscritas al Proyecto acerca del mismo.

4.4.1. Toma de contacto con las bibliotecas seleccionadas y fijación del calendario de entrevistas

Los datos de contacto de las bibliotecas seleccionadas fueron extraídos del Directorio de Bibliotecas y Centros de Documentación, elaborado por la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía.

La primera toma de contacto con las bibliotecas se realizó telefónicamente, en dos fases:

- La primera fase, durante la segunda semana de diciembre de 2009 con las bibliotecas de los municipios del levante almeriense.
- La segunda fase, durante la segunda semana de enero de 2010.

En todas estas primeras conversaciones me identifiqué como alumna del Máster de Estudios Migratorios, Desarrollo e Intervención Social de la Universidad de Almería que va a comenzar a realizar su trabajo de investigación Fin de Máster y también como bibliotecaria, funcionaria en la Universidad de Almería; expliqué a los responsables de las bibliotecas el tema de la investigación, los instrumentos de recogida de datos que iba a utilizar (entrevista grabada y dos cuestionarios) y solicité su colaboración, ofreciéndome a realizar las entrevistas en las fechas, horas y lugares que ellos estableciesen. No obstante, les informé que era aconsejable realizar la entrevista en un lugar tranquilo y sin interrupciones.

Las entrevistas a dos de los bibliotecarios de la zona de levante se fijaron para la última semana de diciembre y la primera de enero y el tercer bibliotecario declinó realizar la entrevista ya en nuestro primer contacto telefónico. Las entrevistas a los bibliotecarios de la zona de poniente se fijaron para los días 20 y 25 de enero de 2010.

El único aspecto negativo destacable, y que en cierta forma deja incompleta esta investigación, ha sido la falta de colaboración de una de las bibliotecas de los

municipios de levante. El bibliotecario se negó sistemáticamente a colaborar alegando siempre que tenía mucho trabajo y que la entrevista le iba a quitar mucho tiempo, a pesar de mis reiteradas explicaciones, presenciales en la propia biblioteca y telefónicas, dilatadas entre los meses de diciembre de 2009 y marzo de 2010, acerca de la valía de su colaboración por las características únicas de la población extranjera de su municipio, y de mis ofrecimientos para realizar la entrevista en la fecha, lugar y hora que fijase.

4.4.2. Realización de las entrevistas

Las cinco entrevistas se han realizado por la mañana, en el horario laboral de los bibliotecarios, cuatro en las propias bibliotecas y una en las dependencias del Ayuntamiento de uno de los municipios seleccionados, tal y como ellos establecieron.

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

Todas las entrevistas se han desarrollado de forma distendida y los entrevistados me han dispensado un trato cordial, e incluso amistoso, a pesar de no conocerme. El hecho de que yo también sea bibliotecaria, y tenga experiencia en bibliotecas públicas, ha contribuido a darle fluidez a las conversaciones y ha facilitado el entendimiento mutuo porque, normalmente, las conversaciones entre bibliotecarios están salpicadas de tecnicismos.

Nos gustaría destacar, sobre todo lo demás, la sensibilización que hemos detectado, durante la entrevista, en todos estos profesionales en relación con la presencia de extranjeros en sus municipios y en sus bibliotecas. También queremos destacar, como elemento observado durante las entrevistas, la sobrecarga de trabajo y la gran responsabilidad que asumen, llegando en algunos casos a tener que cubrir, un solo bibliotecario, dos unidades de servicio.

Los dos únicos inconvenientes reseñables son que el hecho de haber realizado la mayoría de las entrevistas en las propias bibliotecas, en horario de apertura al público, y con una sola persona al frente de las mismas, ha provocado varias interrupciones en la grabación, debido a las consultas de los usuarios, y en ocasiones la pérdida del hilo de la conversación, que retomaba la entrevistadora en el punto donde se dejaba; y que el hecho de saber que sus declaraciones eran grabadas con una grabadora de voz, les provocaba nerviosismo, y algunos manifestaban que también artificialidad porque no les salían las frases de manera natural.

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

El guión de entrevista fue diseñado para una duración aproximada de unos cincuenta minutos. La duración de las mismas ha oscilado entre un mínimo de treinta minutos y un máximo de sesenta y cinco, arrojando una media de cuarenta y seis minutos por entrevista.

4.4.3. Tratamiento y análisis de los datos

Las entrevistas han sido transcritas literalmente. Las informaciones procedentes de las mismas y los datos procedentes de los dos cuestionarios se han analizado de forma manual.

Para el análisis de las entrevistas fue de gran utilidad que las preguntas estuviesen agrupadas por temas y que en cada entrevista las preguntas fuesen realizadas en el mismo orden, aunque algunos de los entrevistados se adelantaban en sus respuestas a algunas preguntas planteadas en otros apartados de la entrevista. Ello nos llevó a reordenar estas entrevistas para poder establecer comparaciones entre las respuestas.

Una vez acabadas las transcripciones, y tras releerlas varias veces, elaboramos dos nuevos documentos: uno con todas las respuestas, agrupadas bajo sus respectivas preguntas, a las entrevistas realizadas a las bibliotecas interculturales y otro idéntico con las preguntas y respuestas de las bibliotecas no interculturales. Las respuestas establecidas fuera de orden se agruparon bajo el tema al cual correspondían, lo cual conllevó la separación de algunos fragmentos de sus entrevistas originales.

Posteriormente, establecimos un listado provisional de temas para analizar, que se completaría con los temas establecidos en los cuestionarios.

Para el análisis de los cuestionarios se crearon documentos nuevos en los cuales agrupamos en tablas las preguntas y respuestas. Resultaron cuatro nuevos documentos: uno que agrupaba las respuestas dicotómicas de todas las bibliotecas interculturales y otro idéntico que agrupaba las no interculturales; un tercero que agrupaba las respuestas del cuestionario sobre datos concretos de las bibliotecas interculturales y un cuarto idéntico con las respuestas de las bibliotecas no interculturales.

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

Finalmente establecimos ocho categorías a analizar:

- Estudio de usuarios y análisis de necesidades.
- Recursos de información.
- Recursos humanos.

- Servicios bibliotecarios.
- Actividades culturales y de fomento de la lectura.
- Difusión de la biblioteca y marketing bibliotecario.
- Las bibliotecas interculturales y el proyecto bibliotecas interculturales en Andalucía.
- Usuarios extranjeros en la biblioteca.

Para algunas de las preguntas establecidas, sobre todo en los cuestionarios, no poseemos información de las cinco bibliotecas, lo cual nos ha llevado a tomar ciertas decisiones. Así, en el cuestionario dicotómico hemos considerado como negativas las repuestas en blanco a las preguntas que están reforzadas con otras preguntas porque el hecho de no contestar a ninguna de las dos preguntas nos ha inducido a pensar que esa biblioteca no reunía el requisito cuestionado; para el cuestionario de preguntas sobre datos concretos de la biblioteca, hemos optado por no incluir en el análisis aquellas preguntas referidas al volumen de la colección, al número de usuarios extranjeros de la biblioteca o a la extensión o a la estructura del edificio de biblioteca porque en algunos casos sólo han contestado a estas preguntas dos o tres bibliotecas.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

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

Los objetivos que pretendemos cubrir con este análisis son comprobar si una selección de bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería, adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, adoptan las recomendaciones establecidas en las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales; analizar y contrastar el grado de cumplimiento y el alcance de las actuaciones previstas en dicho Proyecto y conocer cómo se desarrolla la coordinación y la comunicación entre Éste y las bibliotecas adscritas; conocer la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros en una selección de bibliotecas públicas municipales no adscritas al Proyecto para compararlos con los de la selección de bibliotecas adscritas al mismo; así como obtener un perfil de los usuarios extranjeros que visitan todas estas bibliotecas y conocer cuales son los servicios que utilizan.

Como hemos señalado en el capítulo anterior, hemos estructurado el análisis en ocho categorías que incorporan la mayoría de los temas establecidos en las entrevistas y en los cuestionarios:

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

A continuación presentamos los resultados obtenidos en cada una de estas ocho categorías, tomando como referencia las recomendaciones establecidas en las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales⁴⁰.

⁴⁰ Las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales están disponibles en la siguiente dirección: <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf> [Fecha de consulta: 7 de septiembre de 2010].

5.1. Estudio de usuarios y análisis de necesidades

Las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales establecen que la prestación de servicios bibliotecarios interculturales requiere la realización de estudios de población de las comunidades donde se presten los servicios y la evaluación de las necesidades de dicha población. La finalidad de estos estudios es que la prestación de servicios bibliotecarios interculturales se sustente sobre datos objetivos y no sobre buenas intenciones. Las Directrices también establecen que es responsabilidad de las autoridades bibliotecarias analizar las necesidades de sus comunidades multiculturales (punto 3 de las Directrices).

Los estudios de población implican la elaboración de estudios demográficos y socioeconómicos y la evaluación de necesidades se realiza en función de las necesidades manifestadas por los usuarios de diferentes culturas.

La finalidad de la realización de estudios de usuarios y análisis de necesidades es:

- Tipificar a los usuarios potenciales de la biblioteca⁴¹.
- Conocer qué opina la comunidad (usuarios y no usuarios) sobre la biblioteca y sus servicios.
- Identificar las lagunas existentes entre los servicios prestados y las necesidades de la comunidad.
- Recopilar la información necesaria para planificar servicios, a corto y largo plazo, que cubran las necesidades de la comunidad.

A las Bibliotecas participantes en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía (denominadas a partir de ahora Bibliotecas Interculturales) se han planteado tres cuestiones relacionadas con los estudios de usuarios porque uno de los requisitos exigidos a las bibliotecas que deseen adscribirse al Proyecto, y al mismo tiempo actuación contemplada por el mismo⁴², es: *Presentar un estudio de la población*

⁴¹ “Se suele clasificar a los usuarios de la biblioteca en: *Usuarios reales*, que son los que asisten a la biblioteca y hacen uso de sus servicios en forma esporádica o sistemática y son, por lo tanto tangibles, concretos y verdaderos y, *Usuarios potenciales*: o sea, toda la comunidad de la institución a la que la biblioteca debe satisfacer sus necesidades de información y que por lo mismo son posibles usuarios de los servicios bibliotecarios”. En Mendoza, L. M. (2007). Disponible en: <http://rincondelbibliotecario.blogspot.com/2007/10/algunas-reflexiones-en-torno-la.html>. [Consultado el 30-03-2010].

⁴² Las informaciones extraídas de la Web del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía están disponibles en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/bibliotecasinterculturalesenandaluc/proyectobibliotecasinterculturalesa.asp>. [Consultado el 30-03-2010].

extranjera existente en el municipio, donde se especifique el perfil de los potenciales usuarios que integran las distintas minorías étnicas, lingüísticas y culturales, determinando su tipología y necesidades, así como las zonas geográficas donde el servicio de bibliotecas multicultural puede ser más necesario.

Las bibliotecas interculturales presentaron ante el Proyecto un informe estadístico de población extranjera de su municipio, que solicitaron al Registro del Padrón Municipal de sus respectivos ayuntamientos:

“Nosotros mandamos un estudio de población a nivel estadístico. A nosotros nos lo pidieron y nosotros dimos los números que teníamos en el centro del padrón.” (BI1)

Sin embargo, estas bibliotecas desconocen para qué utiliza el Proyecto los datos de población que les enviaron en su momento:

“Nos pidieron los datos”. (BI3)

“Bueno, yo no se si ellos en Granada, con esos datos hacen algún tipo de estudio, pero por lo menos a nosotros no nos ha llegado ese estudio, no tenemos constancia de él”. (BI2)

En cambio, ellas si utilizan los datos del padrón municipal para conocer la composición de la población extranjera de su municipio y adquirir recursos de información en las lenguas más representativas:

“En referencia a la cantidad de una lengua determinada se compran más libros de esa lengua”. (BI3)

Las condiciones de colaboración entre los Ayuntamientos Andaluces y el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía están disponibles en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/bibliotecasinterculturalesenandaluc/requisitosbibliotecasinterculturale.asp> [Fecha de consulta: 5 de junio de 2010].

Los requisitos establecidos a las bibliotecas participantes en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía están disponibles en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/bibliotecasinterculturalesenandaluc/requisitosbibliotecasinterculturale.asp>. [Consultado el 30-03-2010]

De las bibliotecas no participantes en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía (denominadas a partir de ahora Bibliotecas no interculturales) sólo una de ellas ha manifestado que tiene acceso a los datos estadísticos de población que elabora el ayuntamiento de su municipio, pero no lo consulta habitualmente:

“Los he utilizado precisamente cuando solicité la Biblioteca Multicultural que tenía que saber el tanto por ciento de cada nacionalidad, entonces ahí me di cuenta la variedad que había y el porcentaje de cada nacionalidad y que libros también necesitaban más. O sea, más belgas, o más ingleses, o más niños árabes. Si, tuve que hacerlo para eso, después no lo he vuelto a mirar”. (BNI2)

Otras técnicas que permiten identificar a los usuarios de las bibliotecas y detectar sus necesidades son la elaboración de estadísticas de usuarios y la realización de estudios de usuarios potenciales y de estudios de satisfacción de usuarios. Todas las seleccionadas elaboran distintos tipos de estadísticas, entre ellas de usuarios, para enviarlas a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía⁴³, y, aunque no las utilizan para hacer estudios de usuarios, sí las tienen en cuenta para realizar la selección del material que conforma la colección y para detectar necesidades no cubiertas. Sin embargo, ninguna de las bibliotecas seleccionadas ha realizado estudios de usuarios potenciales ni estudios de satisfacción de usuarios:

P: *“¿La Biblioteca elabora estadísticas (de uso de la biblioteca, de obras más consultadas y prestadas, de usuarios)?”.*

R: *“Si. De todo, normalmente se hacen...las estadísticas son igual para todas las bibliotecas andaluzas, te preguntan el número de lectores, o sea, altas de lectores...mensual, número de visitantes, independientemente de si son...luego los préstamos...Los lectores van por perfiles, luego, no si son extranjeros o españoles, pero si son mujer, hombre, adultos, menores...luego preguntan el uso que se hace de Internet y todo esto...las actividades que se puedan organizar y...bueno, la adquisición...yo creo que las adquisiciones se hacen anualmente...”.*
(BI2)

P: *“¿Para qué se utilizan las estadísticas?”.*

⁴³ Las estadísticas de bibliotecas en Andalucía son analizadas, gestionadas y difundidas por la Unidad Estadística de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. Las estadísticas anuales de las bibliotecas públicas andaluzas pueden consultarse en la siguiente página Web: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/estadistica/sites/consejeria/estadistica/estadisticas_bibliotecas [Consulta 27 de mayo de 2010].

R: “Nosotros, en base a eso organizamos la...hacemos la selección bibliográfica, teniendo un poco en cuenta las características en cada biblioteca y también teniendo en cuenta las carencias que tenga la biblioteca”. (BI2)

“Pues para conocer las personas que más demandan por edades, o por materiales, a parte de lo que conocemos por el trabajo del día a día, para saber más sobre las necesidades”. (BI3)

P: “¿La Biblioteca elabora estudios de usuarios potenciales?”.

R: “No tenemos tiempo”. (BI1)

P: “¿La Biblioteca elabora estudios de satisfacción de sus usuarios?”.

R: “Nosotros estudios no elaboramos”. (BI2)

A pesar de no tener un método normalizado para la recogida de sugerencias y desideratas de usuarios, todas las bibliotecas seleccionadas han manifestado que sus usuarios se las hacen llegar de diversas formas: algunas cuentan con buzón de sugerencias y otras escriben directamente en un bloc las sugerencias que les hacen llegar. Todas aseguran que tienen en cuenta estas sugerencias y desideratas para mejorar sus servicios y para completar sus colecciones:

P: “Si un usuario desea que la Biblioteca compre un documento que no posee, ¿Cómo canaliza su desiderata?”.

R: “Nosotros todas las desideratas que nos hacen las satisfacemos. Bien adquirimos el material, bien lo pedimos en préstamo interbibliotecario, donde haga falta...”. (BI2)

R: “Tenemos a disposición de los usuarios una hoja de desideratas donde ellos dicen los materiales que no encuentran en la Biblioteca y que necesitan y sobre eso se va comprando”. (BNI2)

R: “Pues directamente nos lo solicita a nosotros, a los bibliotecarios, lo sugiere como compra y se tramita”. (BI1)

5.1.1. Conclusiones

De las respuestas obtenidas en esta primera categoría podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Casi todas las bibliotecas seleccionadas conocen la composición de la población extranjera de sus municipios porque han solicitado un informe estadístico de población en sus respectivos ayuntamientos para presentarlo al Proyecto

Bibliotecas Interculturales en Andalucía. Ello podría equivaler, parcialmente, a la realización de un estudio de usuarios potenciales porque los datos recogidos por las oficinas del padrón municipal se refieren a las cifras de la población empadronada en un municipio⁴⁴, sean o no usuarios de la biblioteca. Sin embargo, este informe de población resulta incompleto porque el Padrón municipal no recoge variables como el nivel de estudios de la población o su situación económica.

- Es posible que no exista una relación directa entre la composición de los usuarios extranjeros que visitan las bibliotecas seleccionadas y la composición de la población extranjera empadronada en sus municipios. Ello sólo podría conocerse si la biblioteca compara el número y la composición de usuarios extranjeros de la biblioteca con el número y la composición de extranjeros empadronados en sus municipios.
- Todas las bibliotecas seleccionadas reciben directamente las sugerencias y desideratas de sus usuarios y las tienen en consideración para mejorar servicios y completar colecciones. Aunque esta es una técnica contemplada en los métodos de evaluación de bibliotecas, debe complementarse con la realización de estudios de satisfacción de usuarios puesto que no recoge muestras representativas de las opiniones y necesidades manifestadas por los usuarios.
- Los estudios de usuarios que han realizado las bibliotecas interculturales no se adaptan a las recomendaciones de las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales ni cumplen los requisitos establecidos en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.
- La información presentada en la Web del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía con respecto al estudio de usuarios de las zonas elegidas es ambigua porque dicho estudio se plantea como una de las actuaciones que pretende desarrollar el Proyecto y como uno de los requisitos que deben cumplir las bibliotecas que deseen participar en el mismo. Por tanto, no queda claro si el Proyecto va a realizar el estudio de población, si va realizar un estudio de población a partir de los datos recopilados de las bibliotecas participantes, o ese estudio de población se refiere únicamente a los datos estadísticos aportados por las bibliotecas.
- Hay una falta de comunicación importante entre las bibliotecas interculturales y el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía porque ellas desconocen

⁴⁴ La metodología para la elaboración del Padrón Municipal y la explotación estadística del mismo pueden consultarse en la siguiente dirección: <http://www.ine.es/metodologia/t20/t203024566.htm> [Consultado el 26 de Mayo de 2010]

para qué tienen que presentar ese estudio de usuarios y para qué se utilizan los datos del mismo.

- En general, no existen diferencias importantes entre las bibliotecas interculturales y las no interculturales respecto al tema analizado en esta categoría.

5.2. Recursos de información

Las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales recomiendan el mantenimiento de una colección de recursos de información que represente las lenguas y las culturas presentes en la comunidad, que cubra distintas temáticas y que esté disponible en distintos soportes documentales (punto 4.3 de las Directrices).

Todas las bibliotecas interculturales seleccionadas, según las respuestas obtenidas en el cuestionario de datos sobre la biblioteca, poseen una colección de recursos de información para extranjeros. De las dos bibliotecas no interculturales seleccionadas, sólo una ha manifestado que posee: *“los que manda la Junta”*. (BNI1)

Esta categoría se ha dividido en cinco apartados, en los cuales se analiza el proceso de creación, gestión, composición, ubicación y difusión de las colecciones interculturales en las bibliotecas seleccionadas. A continuación comentamos los resultados obtenidos en cada uno de estos cinco apartados.

5.2.1. Creación y actualización de la colección multicultural

Para conocer el proceso de creación de la colección intercultural se han planteado cinco preguntas:

- tres a las bibliotecas interculturales, con las cuales se pretende contrastar la información disponible en la Web del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía referida a la participación del mismo en la creación y actualización de la colección multicultural, y conocer cuáles son las fuentes de financiación de la colección multicultural;
- y dos a las bibliotecas no interculturales para saber si adquieren material documental dirigido a extranjeros y con qué frecuencia lo actualizan.

El Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, tal y como establece en su Web, es responsable de la financiación total del lote fundacional de la colección multicultural de las bibliotecas que se adscriben al mismo: *El fondo documental inicial de la biblioteca será adquirido por la Consejería de Cultura.*

“El lote fundacional lo mandan ellos. Ellos nos hacen una propuesta de títulos y ellos ponen la primera parte y a partir de ahí el Ayuntamiento va haciendo la adquisición normal del fondo bibliográfico, pero la Junta es la que hace la primera y gran aportación de fondo y ellos proporcionándonos los contactos con distribuidores y editoriales que manejan estos títulos”. (BI1)

“Bueno, hay un...un bloque inicial que lo seleccionamos las bibliotecas que nos adscribimos a este sistema de bibliotecas multiculturales y directamente nos lo subvencionan, digamos. Ellos no colaboran en ningún otro sentido, sino simplemente en subvencionarnos ese primer bloque, digamos, o fondo fundacional de la biblioteca intercultural”. (BI2)

En este aspecto es necesario aclarar que una de las bibliotecas interculturales seleccionadas ha manifestado que poseía una colección intercultural, adquirida con su presupuesto, antes de su adscripción al Proyecto Bibliotecas Interculturales:

“...inicialmente si fue más cómodo estar adscrito a esto, pero de todas formas nosotros ya llevábamos tiempo haciendo una colección en todas estas lenguas y no sólo en las lenguas, sino también, nosotros tenemos un fondo que nosotros llamamos “Biblioteca Intercultural” en castellano, que está considerado como fondo propio de la biblioteca, pero que es un poco obras de autores, aunque están es castellano, de autores de estos países, geografía, costumbres, folklore, que aunque esté en castellano, nosotros llevamos bastante tiempo haciendo ese fondo”. (BI2)

Para la actualización de la colección intercultural, el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía establece que: *El Ayuntamiento interesado deberá colaborar en la adquisición compartida del fondo de actualización. Dicha adquisición compartida será de un 60% por parte del municipio y de un 40% por parte de la Consejería de Cultura, debiendo acreditarse documentalmente por ambas partes, la efectividad de la inversión. La cantidad total a invertir la determinará el propio uso de la colección, las nuevas necesidades de los usuarios, así como las disponibilidades presupuestarias de ambas instituciones.*

En la muestra de las bibliotecas seleccionadas, la actualización de la colección intercultural se realiza con los fondos de los presupuestos anuales asignados a las bibliotecas por la Junta de Andalucía⁴⁵ y por sus respectivos ayuntamientos. Estos presupuestos no

⁴⁵ Las fuentes presupuestarias ordinarias de las bibliotecas públicas municipales son sus Ayuntamientos y las subvenciones anuales que reciben de la Junta de Andalucía. El presupuesto de la Junta de Andalucía asignado a bibliotecas es publicado anualmente por la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en el apartado de Cultura y Deporte. Más información en la Web de la Consejería:

contemplan partidas especiales para la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros y los bibliotecarios los destinan a la actualización de toda la colección de la biblioteca. Las bibliotecas interculturales seleccionadas han manifestado que no cuentan con fuentes de financiación extraordinarias para el mantenimiento de la colección intercultural y tampoco ninguna de ellas ha mencionado la propuesta de adquisición compartida para la actualización de la colección, entre el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía y los ayuntamientos. Ello indica que o bien no conocían esta alternativa o que cuando han intentado utilizarla no había disponibilidad presupuestaria:

P: “¿Recibe presupuesto especial para la atención de las necesidades de usuarios de otras nacionalidades (colección, organización de actividades, etc.)?”.

R: “No, es presupuesto biblioteca y no...actividades, fondo bibliográfico, y dentro de todo eso no se hace apartado para...no, no”. (BI1)

R: “No, o sea, en el presupuesto no te especifica, ni está basado en que sea biblioteca intercultural”. (BI2)

P: “¿Con qué frecuencia se actualiza, desde el Proyecto la colección multicultural?”.

R: “Alguna vez ha llegado una aportación de la Junta y tal, pero no digamos que es una cosa sistemática, ni mucho menos, sino que en un momento dado, por algún motivo, te envían...”. (BI2)

R: “Pues el Proyecto se ha iniciado con una cantidad de dinero y se ha comprado, con esa cantidad de dinero una serie de materiales y periódicamente, se supone que, o recibiremos más dinero, creo que mediante subvención, para actualizar los materiales que hemos comprado e incluso creo que habrá otras formas de llegar a la población inmigrante, además de la biblioteca, que ya está iniciada”. (BI3)

De las bibliotecas no interculturales seleccionadas, una de ellas ha manifestado que se adquiere muy poco material documental para extranjeros y que lo actualiza dependiendo de la demanda, y la otra ha afirmado que no se adquiere nada:

P: “¿Se adquiere material documental dirigido a otras nacionalidades?”.

R: “Si, pero muy poco”. (BNI2)

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/planif_presup/secc-planif_presup.htm
[Consulta: 2 de junio de 2010].

R: “No”. (BNI1)

P: “¿Con qué frecuencia se adquieren materiales dirigidos a otras nacionalidades?”

R: “Depende también de lo que nosotros vayamos viendo y de lo que nos demanden”. (BNI2)

Estas bibliotecas tampoco reciben presupuesto especial de para el mantenimiento de la colección intercultural:

P: “¿Recibe presupuesto especial para la atención de las necesidades de usuarios de otras nacionalidades (colección, organización de actividades, etc.)?”

R: “¿¡Un presupuesto especial!?, no, no recibimos presupuesto especial, pero, por ejemplo si me mandan una serie de libros...”. (BNI2)

5.2.2. Gestión de la colección intercultural

Política de gestión de la colección

Las Directrices de la IFLA recomiendan que se establezca una política de gestión para recursos de información multilingües y multiculturales⁴⁶, realizada en colaboración con las comunidades multiculturales de la comunidad, e incluida en la política general de gestión de la colección de la biblioteca (punto 4.2 de las Directrices).

El Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía no ha elaborado una política de colecciones interculturales común a todas las bibliotecas participantes:

P: “¿Ha elaborado el Proyecto una Política de colecciones, dirigida a las bibliotecas participantes?”

R: “No lo sé, probablemente exista pero no tengo conocimiento”.

P: “No, en principio, según, digamos la tipología de la población inmigrante o extranjera a la que se atiende pues tu solicitas un número determinado de fondos en unas determinadas lenguas”.

⁴⁶ El establecimiento de una política de gestión de colecciones significa el desarrollo planificado de los procesos de selección, adquisición, actualización, tratamiento técnico, puesta a disposición y difusión de la colección multicultural.

Y sólo una de las bibliotecas consultadas, mediante el cuestionario de respuestas dicotómicas, ha afirmado poseer una política general de gestión de la colección.

Selección y catalogación de la colección multicultural

Las directrices 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 de las Directrices).

Las cuestiones establecidas en este apartado están dirigidas a conocer cómo se seleccionan y se catalogan en las bibliotecas seleccionadas los materiales que conforman la colección multicultural y a contrastar el apoyo que el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía presta a las bibliotecas interculturales en estos procesos.

Nuestros datos muestran que el proceso de selección de la colección intercultural lo realiza cada biblioteca por su cuenta, tanto las interculturales como las no interculturales, sin el apoyo de nadie. En este sentido, el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía establece que: *La selección de la colección documental se basará en el estudio previo de la población inmigrante existente en la localidad y se llevará a cabo por el responsable de la biblioteca pública municipal con el apoyo del coordinador del Proyecto de Bibliotecas Multiculturales en Andalucía, dependiente de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía.*

P: “¿Quién realiza la selección de la Colección Multicultural?”.

R: “La selección la realizamos nosotros”. (BI2)

P: “En cada municipio el responsable de la Biblioteca, el bibliotecario”. (BI3)

El Proyecto tampoco ha elaborado una guía de recursos interculturales, aunque existen varias disponibles en línea⁴⁷, que sirva de referencia a los bibliotecarios para la

⁴⁷ En España existen varias guías de recursos de información de carácter intercultural, elaboradas por asociaciones e instituciones, y que referencian a los bibliotecarios en el proceso de selección de la colección intercultural. Algunos ejemplos de estas guías los podemos encontrar en:

- La página Web del CREADE (Centro de Recursos para la Atención a la Diversidad Cultural en Educación), del Ministerio de Educación y Ciencia: <https://www.educacion.es/creade/IrASubSeccionFront.do?id=1000> [Consulta: 2 de junio de 2010]

selección de este tipo de materiales, aunque sí les han informado sobre editoriales y distribuidoras especializadas en colecciones interculturales, indicándoles que recurran a ellas para resolver sus dudas. Por tanto, el apoyo manifestado por el Proyecto a las bibliotecas interculturales consiste únicamente en darles a conocer distribuidoras y editoriales:

P: “¿Ha elaborado el proyecto una guía de recursos bibliográficos multiculturales que funcione como fuente de selección?”.

R: “Hay el ofrecimiento de una distribuidora como que ellos tienen un lote”.
(BI1)

R: “Si hombre, tenemos algunas indicaciones y sobre todo nos movemos a través de lo que conocen las diferentes bases de datos”. (BI2)

R: “Los recursos han sido verbales porque mantenemos comunicación verbal con ellos mediante un señor que se ha puesto en contacto conmigo y me ha dicho que las editoriales nos pueden suministrar información de todas las dudas y cualquier otra duda pues la podía solucionar él, pero realmente no hay nada por escrito”.
(BI3)

Por otra parte, sólo dos de las bibliotecas de nuestra muestra conocen y utilizan guías de recursos interculturales para seleccionar los recursos de información de la colección intercultural, según las respuestas obtenidas del cuestionario de respuestas dicotómicas.

Nuestros datos muestran que el proceso de catalogación de la colección multicultural también lo realiza cada biblioteca por su cuenta, de forma automatizada, apoyándose en el catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía⁴⁸. En este sentido,

-
- La selección bibliográfica publicada en la Web de Aula Intercultural: http://www.aulaintercultural.org/rubrique.php3?id_rubrique=11 [Consulta: 2 de junio de 2010]
 - La “Guía de recursos sobre interculturalitat”, elaborada por el Grup de biblioteques catalanes associades a la UNESCO: <http://www.unescocat.org/ca/recursos/publicacions/entrellat-guia-de-recursos-sobre-interculturalitat> [Consulta: 2 de junio de 2010]
 - “Cultures de l'Orient: bibliografia selectiva”, elaborada por la Subdirecció General de Biblioteques, del Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació de la Generalitat de Catalunya: http://www20.gencat.cat/docs/CulturaDepartament/DGCC/Documents/Arxiu/SIS/Cultures_Orient.pdf [Consulta: 2 de junio de 2010]

⁴⁸ Esta es una forma de cooperación bibliotecaria facilitada por la automatización y la normalización del tratamiento técnico de las colecciones. Las bibliotecas se agrupan en redes o consorcios que se constituyen, por regla general, por tipos de bibliotecas y contribuyen con las catalogaciones automatizadas de sus materiales a la creación del catálogo colectivo de su red o consorcio, de forma que si la catalogación de un documento está disponible en el catálogo colectivo, la biblioteca que lo necesite

el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía establece que *La catalogación de los fondos adquiridos para este proyecto será asumida por la biblioteca pública municipal, como parte del resto de la colección documental de la biblioteca.*

P: “¿Quién realiza la catalogación de la colección multicultural?”.

R: “Como estamos adscritos al Absys, el programa de la Junta de Andalucía, como siempre, hacemos uso de la catalogación, que normalmente ya está hecha, a lo mejor a través de la Biblioteca de Andalucía, y si no, a través de cualquiera otra, o si no está la hace la Biblioteca”. (BI1)

La catalogación de la colección multicultural implica que algunas de las bibliotecas seleccionadas tienen que describir documentos escritos en alfabetos no latinos, como el árabe o el ruso, debido a la fuerte presencia de extranjeros de origen marroquí y ruso en algunos municipios seleccionados para esta investigación. En este sentido, las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales recomiendan que la catalogación se realice, siempre que sea posible, en el idioma y alfabeto original y que los sistemas automatizados de gestión bibliotecaria deberían permitir la escritura en varios alfabetos. Las Directrices reconocen también que la transliteración de otros alfabetos a veces es la única alternativa, aunque no es una práctica aconsejable porque a veces las transliteraciones no son entendidas por los usuarios de esos idiomas (punto 4.5 de las Directrices).

La catalogación de materiales bibliográficos en alfabetos no latinos supone para las bibliotecas seleccionadas una dificultad añadida porque los bibliotecarios desconocen lenguas como el árabe o el ruso y porque, aunque los registros bibliográficos de algunos materiales se encuentren ya catalogados en el catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía y pueden importarse automáticamente al catálogo local de estas bibliotecas, están transliterados y algunos presentan errores de transliteración. En opinión de uno de los bibliotecarios entrevistados, este problema se solucionaría si la catalogación de este tipo de materiales se hiciera de forma centralizada en la biblioteca de Andalucía, por especialistas en esas lenguas:

“De hecho, hay dos personas especializadas que nos ayudan y las pasan canutas a la hora de catalogar y dar altas de libros en árabe y luego en ruso y en otros idiomas. Pero bueno, el rumano y eso, medio, medio...y el inglés también, pero lo

lo importa automáticamente a su catálogo local y realiza unas mínimas modificaciones. El catálogo colectivo en línea de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía está disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/absys/abnopac> [Consulta: 2 de junio de 2010].

que son el árabe y el ruso, en concreto, que son alfabetos diferentes, es bastante complicado. Yo siempre he considerado, y cuando hemos tenido ocasión de hablarlo con la gente que estamos dentro de este proyecto, porque hay bibliotecas de toda Andalucía, no sólo en la provincia, pues consideramos que debería de haber, realmente, un centro bueno que es la Biblioteca de Andalucía en Granada, en la que todos esos fondos nos llegasen procesados porque ellos sí tienen disponibilidad de contratar, pues a una persona que sepa perfectamente la lengua nativa y sepa desenvolverse con soltura, porque nosotros estamos haciendo el trabajo en mucho sitios y luego no todo lo correcto que se podría hacer, como si se hiciese en un solo sitio, porque en el momento en que tú das un alta en un ordenador y cambias una transcripción de un alfabeto que tú no conoces, pues luego, difícilmente, si en otra biblioteca la transcripción no coincide al cien por cien, vas a poder recuperar esa búsqueda”. (BI2)

5.2.3. Composición de la colección intercultural

Las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales recomiendan que se adquieran materiales que reflejen la composición de la sociedad y fomenten el conocimiento de la diversidad cultural, la armonía étnica y la igualdad (punto 1.4.1 de las Directrices).

A todas las bibliotecas seleccionadas se les ha preguntado, mediante cuestionario, sobre cuáles son las culturas de otros países más representadas en la colección intercultural. Las bibliotecas no interculturales no han respondido a la pregunta porque no tienen establecida formalmente una colección intercultural, aunque poseen algunos materiales bibliográficos para extranjeros. Todas las bibliotecas interculturales seleccionadas han coincidido en que las culturas extranjeras más representadas en su colección multicultural son la árabe, la rusa y la rumana, que coincide con las procedencias más representativas de los extranjeros empadronados en sus respectivos municipios.

Las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales establecen una clasificación de los tipos de materiales (punto 4.3. de las Directrices) que deberían formar parte de la colección multicultural: libros en cualquier soporte, revistas y diarios del mundo en línea, registros sonoros, musicales y hablados, y recursos digitales (estos deberían ser una parte esencial de las colecciones bibliotecarias). Las cuestiones planteadas a las bibliotecas seleccionadas, mediante cuestionario, presentan estos resultados:

- La colección multicultural de las bibliotecas interculturales seleccionadas se presenta en varias tipologías documentales, con predominio de los materiales audiovisuales. Las bibliotecas no interculturales no han contestado la pregunta planteada porque no tienen constituida formalmente una colección intercultural.
- Ninguna de las bibliotecas seleccionadas dispone de prensa extranjera, ni en formato impreso ni en formato electrónico.
- Ninguna de las bibliotecas seleccionadas proporciona acceso a colecciones digitales, bases de datos en línea, revistas ni libros electrónicos.

Además de ello, las Directrices 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. de las Directrices). Preguntadas todas las bibliotecas seleccionadas, mediante cuestionario, si ofrecen acceso electrónico a este tipo de servicios, sólo una de las bibliotecas interculturales proporciona acceso electrónico a la *Guía de Recursos de Ayuda al Inmigrante*, elaborada por el Ayuntamiento de su municipio. Sin embargo, ninguna de las bibliotecas proporciona acceso a la *Web Andalucía Entreculturas*, elaborada por la Biblioteca de Andalucía.

5.2.4. Ubicación de la colección intercultural

Las Directrices de la IFLA recomiendan que las colecciones interculturales deben ser de libre acceso y estar ubicadas en un lugar destacado de la biblioteca (punto 6.7.5. de las Directrices).

La colección intercultural de las bibliotecas interculturales seleccionadas, según han afirmado en el cuestionario, es de libre acceso y está separada del resto de la colección de la biblioteca, tal y como explica uno de los bibliotecarios entrevistados:

“Está aparte porque es en otros idiomas, el resto de la Biblioteca es en castellano”. (BI3)

5.2.5. Difusión de la colección

Las colecciones de las bibliotecas seleccionadas están accesibles a través del Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía⁴⁹, que permite

⁴⁹ URL del Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/absys/abnopac>

buscar y localizar recursos de información en las colecciones de todas las bibliotecas de la red o en bibliotecas concretas.

5.2.6. Conclusiones

De las respuestas obtenidas en esta segunda categoría extraemos varias conclusiones:

- El Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía no ha planificado el desarrollo de las colecciones interculturales en las bibliotecas participantes, puesto que no ha elaborado una política de gestión de la colección, no ha establecido indicaciones para realizar la selección de recursos, no ha elaborado ni ha dado a conocer ninguna guía de recursos de información especializada en colecciones interculturales, y no ha apoyado, hasta donde sabemos, la catalogación de materiales en alfabetos no latinos. Aunque el Proyecto no ha asumido ninguno de estos compromisos, el desarrollo de las colecciones interculturales debería realizarse en consonancia con las Directrices establecidas por la IFLA y de forma cooperativa, tal y como recomienda esta asociación. Entendemos que en Andalucía el organismo que debe supervisar el cumplimiento de estas Directrices es la Consejería de Cultura, a través del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, por dos motivos: primero porque el Proyecto se inspira en los principios integradores de la IFLA y de la UNESCO, y, segundo, porque en nuestra comunidad autónoma el Proyecto es el instrumento destinado a convertir a las bibliotecas públicas en agentes de integración social. Por tanto, entendemos que el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía debe ir, en materia de colección intercultural, más allá de la simple aportación del lote fundacional.
- La única forma de cooperación bibliotecaria en materia de colecciones es la catalogación, apoyada en el catálogo colectivo. Sin embargo, las bibliotecas no aprovechan las ventajas que ofrecen los recursos de información electrónicos e Internet para adquirir y gestionar, de forma cooperativa, la colección intercultural ni el resto de la colección. Entendemos que el proyecto de cooperación para el desarrollo de colecciones debería surgir del organismo de la administración responsable en bibliotecas, en este caso de la Consejería de Cultura, que también debería dirigir su funcionamiento y coordinar su desarrollo.
- Es destacable el hecho de que ninguna de las bibliotecas seleccionadas ofrezca prensa internacional, a pesar de ser uno de los materiales más consultados en las bibliotecas, y de la fuerte presencia de extranjeros en sus municipios.

- Igualmente, ninguna ofrece acceso a recursos de información electrónicos (bases de datos, libros y revistas), a pesar de que todas las bibliotecas seleccionadas, tal y como se verá más adelante, disponen de acceso a Internet. La infrautilización de los recursos electrónicos significa también un handicap para el acceso a las colecciones, que en las circunstancias actuales sólo es posible desde la propia biblioteca. El acceso remoto a las colecciones electrónicas de las bibliotecas, evita los desplazamientos innecesarios, porque éstas se pueden consultar desde cualquier lugar con acceso a Internet; ofrece acceso ininterrumpido a la colección, todos los días del año y a cualquier hora, y facilita la utilización de la colección.
- Sólo una de las bibliotecas seleccionadas ofrece acceso electrónico a recursos de información con información útil para extranjeros, a pesar de que la Biblioteca de Andalucía ha elaborado la Web de Andalucía Entreculturas, dirigida expresamente a los extranjeros que viven en nuestra comunidad, y de que esta es una de las actuaciones consideradas en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.
- La diferencia más importante entre las bibliotecas interculturales y las no interculturales es que las primeras poseen una colección intercultural, formalmente establecida y diferenciada del resto de la colección, mientras que las segundas, aunque poseen documentos para extranjeros, no tienen establecida formalmente la colección intercultural.

5.3. Recursos humanos

5.3.1. Composición del personal bibliotecario

Las Directrices de la IFLA recomiendan 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 de las Directrices).

En ninguna de las bibliotecas seleccionadas, según las respuestas del cuestionario de respuestas dicotómicas, trabajan o colaboran como voluntarios personas extranjeras o de origen extranjero. En este sentido, sólo una de las bibliotecas entrevistadas considera positiva la contratación de personas extranjeras y opina que ello podría atraer más extranjeros a la biblioteca:

“¿Qué trabajen personas de otras nacionalidades?, bien, lo veo bien porque así también verían las personas que vienen de otras...yo creo que conectarían, a lo mejor irían más, incluso a la Biblioteca...no sé, yo lo veo bien...”. (BNI2)

5.3.2. Formación del personal bibliotecario

Las Directrices de la IFLA recomiendan a las autoridades bibliotecarias que diseñen programas de formación para los bibliotecarios con la finalidad de que puedan atender la diversidad cultural (punto 5.2.4 de las Directrices). En este sentido, una de las actuaciones del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía es la “formación de los responsables bibliotecarios”: *La Consejería de Cultura se encargará de formar al responsable de la biblioteca pública municipal en la especificidad del tratamiento técnico de los fondos y de la atención de los usuarios de diferentes procedencias culturales. Esta formación se realizará mediante un curso de tres días y el Ayuntamiento deberá correr con los gastos de desplazamiento, estancia y manutención del responsable bibliotecario que asista al mismo.*

Preguntadas las bibliotecas interculturales sobre la formación que reciben desde el Proyecto, sólo una de ellas fue convocada, en una ocasión, a un encuentro sobre bibliotecas interculturales en el cual se trataron varios temas, pero no era expresamente de formación. Al resto de las bibliotecas interculturales seleccionadas no se les ha convocado nunca ni se les ha proporcionado formación ni información específica para tratar con usuarios extranjeros:

P: “¿Cuál es la responsabilidad de proyecto en la formación (económica, organizar los cursos, charlas, etc.)?”.

*R: “Yo no me habré enterado, pero yo no tengo ninguna formación específica”.
(BI1)*

R: “Pues también bastante escasa porque...bueno yo, nosotros llevamos ya varios años funcionando, nosotros inauguramos hace como tres años, pero llevábamos ya casi un año funcionando antes de inaugurar y en realidad sólo hemos tenido un encuentro en Granada de bibliotecas multiculturales, y bueno...expusimos todas estas quejas pero al final no...se intentó hacer algo, pero no cuajó en absoluto”. (BI2)

R: “No te puedo responder porque no sé, no tengo información para responderte”. (BI3)

Las bibliotecas no interculturales de nuestro estudio se han manifestado en el mismo sentido, no han recibido formación específica para tratar con usuarios de otras culturas:

P: “¿Se recibe formación específica para atender a personas de otras nacionalidades?”.

R: “No, yo asisto a todos los cursos y jornadas que se hacen aquí en la zona de Almería y que se hacen fuera de Almería, y puedo, también voy, me gusta asistir para aprender y para formarme y asisto a todo lo que puedo, pero en relación a extranjeros no hemos hecho nada”. (BNI2)

Algunas de las bibliotecas seleccionadas opinan que deberían recibir formación específica para atender mejor a personas de otras culturas:

P: “¿Considera que la formación recibida es adecuada y suficiente para el desempeño de sus tareas y sus relaciones con los usuarios?”.

R: “Pues no lo se porque...yo, la verdad que mis conocimientos, yo puedo saber un poco de cada país, pero no puedo saber tampoco...”. (BNI2)

R: “...yo requeriría un mínimo de formación, a muchos niveles”. (BI3)

5.3.3. Personal de apoyo

El Proyecto también hace referencia en su Web al personal de apoyo para atender la biblioteca intercultural: *El personal de la biblioteca municipal, o en su caso, con algún tipo de colaboración o de voluntariado del municipio, se hará cargo del préstamo del fondo en idioma extranjero, como parte integrante del resto del fondo de la biblioteca. Igualmente, orientará al usuario en el uso de los materiales y participará en el desarrollo de las actividades que se programen en la biblioteca con la finalidad de conseguir la real integración entre todos los ciudadanos del municipio.*

Las bibliotecas interculturales seleccionadas han manifestado, en el cuestionario de respuestas dicotómicas, que no cuentan con personal de apoyo para atender la sección intercultural.

5.3.4. Dotación de recursos humanos

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

De las bibliotecas seleccionadas, según el cuestionario sobre datos de la biblioteca, sólo una disponía, en cada uno de los turnos de apertura al público, de más de un bibliotecario. Tres de ellas disponían, en la biblioteca central, de un bibliotecario por turno de apertura al público y la biblioteca restante sólo contaba con un bibliotecario

para atender los dos puntos de servicio bibliotecario de su municipio⁵⁰. A ello hay que añadir que los titulares de dos de las bibliotecas seleccionadas compaginaban, en el mismo turno de trabajo, tareas bibliotecarias con tareas del archivo municipal. La sobrecarga de trabajo y la escasez de personal han sido los motivos por los cuales una de las bibliotecas no interculturales entrevistadas declinó participar en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, a pesar de que su municipio cuenta con un alto porcentaje de población extranjera y del interés manifestado por la responsable de la biblioteca:

R: “Pues, en principio nuestra Biblioteca solicitó el Proyecto pero al ver la serie de requisitos que se nos exigían pues al estar yo sola trabajando en la Biblioteca no podía...no podía hacer todo ese trabajo, más el otro trabajo que tengo”.
(BNI2)

P: “¿Qué requisitos os exigían?”.

R: “ Había que rellenar una serie de estadísticas, una serie de datos y luego nos mandaban una colección, con una cantidad de libros, unos cien o doscientos y tendríamos que catalogarlos en nuestra Biblioteca y no tengo tiempo para catalogar todos esos libros porque tengo muchos más libros en la otra. Y luego, eh...como no podía coger esta opción solicité otra opción que era la Biblioteca itinerante, que nos dejaban una serie de libros durante un tiempo. La solicité y todavía estoy esperando la respuesta”. (BNI2)

5.3.5. Conclusiones

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

⁵⁰ De las cinco bibliotecas seleccionadas, cuatro constan de una unidad administrativa con varios puntos de servicio por cada unidad. Dos de las tres bibliotecas interculturales seleccionadas cuentan con cinco puntos de servicio cada una y las dos bibliotecas no interculturales seleccionadas cuentan con dos puntos de servicio cada una. Por unidad administrativa se entiende cualquier biblioteca independiente o grupo de bibliotecas bajo un solo director o una sola administración. Punto de servicio es el punto del sistema de biblioteca pública a través del cual accede el público al servicio de biblioteca pública; puede ser una biblioteca central, regional, de barrio o sucursal, una biblioteca móvil, una colección en depósito o un punto especial de servicio en un hospital, una prisión u otra institución. Definición extraída de “Pautas para bibliotecas públicas preparadas por la Sección de Bibliotecas Públicas de la FIAB”, *Versión electrónica de la edición de:*

Ministerio de Cultura Dirección General del Libro y Bibliotecas Madrid, 1988. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portaln/b/jspui/bitstream/10421/432/1/pautasfiab.PDF> [Consultado el 2 de junio de 2010]

- El Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía no ha cumplido su compromiso de formar a los responsables de las bibliotecas interculturales. Por otra parte, el Proyecto también contempla la presencia de personal de apoyo para la biblioteca intercultural, pero no ofrece a las bibliotecas participantes ningún tipo de ayuda para que contacten o contraten personal. Entendemos que los profesionales públicos más expuestos al contacto con personas de otras culturas deberían recibir formación específica para afrontar las diferencias culturales y que esta formación debería desarrollarse de forma planificada. Por tanto, el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía debería ir más allá de las buenas intenciones y materializar la formación profesional que publicita en su Web.
- En ninguna de las bibliotecas seleccionadas se aplican las recomendaciones de la IFLA de composición del personal y de formación del mismo.
- La escasa dotación de recursos humanos de las bibliotecas seleccionadas es uno más de los factores que contribuye a que no se esté desarrollando de forma adecuada el servicio de biblioteca intercultural.
- No se aprecian diferencias formativas entre el personal que trabaja en las bibliotecas interculturales y el que trabaja en las no interculturales.

5.4. Servicios bibliotecarios

5.4.1. Planificación de servicios

Las Directrices de la IFLA recomiendan a las bibliotecas que planifiquen y programen los servicios dirigidos a los extranjeros y los incluyan en el plan general de la biblioteca con el objeto de que puedan servir como guía al personal de la biblioteca y a los usuarios (punto 3.2 de las Directrices).

Sólo una de las bibliotecas seleccionadas en nuestra investigación ha afirmado, en el cuestionario de respuestas dicotómicas, que posee un Plan de Biblioteca y que en el mismo contempla a los extranjeros como grupo de usuarios.

5.4.2. Tipos de servicios

Todas las bibliotecas seleccionadas ofrecen, según datos extraídos de las entrevistas y de los cuestionarios, los mismos servicios: servicio de lectura en sala, servicio de préstamo (a domicilio, colectivo e interbibliotecario), y acceso público a Internet; la mayoría también disponen de red Wifi e impresoras conectadas a los ordenadores de uso público. Sin embargo, ninguna biblioteca ofrece servicios especiales para los

extranjeros, por ejemplo información sobre los servicios y recursos que ofrece el municipio, a pesar de que una de ellas sí contempla a los extranjeros como grupo de usuarios:

P: “¿Se prestan servicios especiales dirigidos a la población extranjera (por ejemplo, información sobre el municipio y sobre otros servicios que lo componen)?”.

R: “No, no, servicios especiales no”. (BI2)

Todos los usuarios que quieran acceder a los servicios de préstamo a domicilio y acceso a Internet deben disponer de la tarjeta de usuario de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía. En esta investigación no vamos a tener en consideración el número de extranjeros con tarjeta de usuario de cada una de las bibliotecas seleccionadas porque, aunque esta es una de las preguntas planteadas en el cuestionario, sólo aportaron datos dos bibliotecas. Un hecho a resaltar con respecto a este tema es que una de las bibliotecas no interculturales seleccionadas manifestó en la entrevista que durante un tiempo acudieron a la biblioteca muchos extranjeros de origen magrebí para obtener la tarjeta de usuario y que no han vuelto para utilizar los servicios que les ofrece la misma. En opinión de la bibliotecaria, los extranjeros han utilizado este recurso para documentar su relación con el municipio.

Aunque casi todas las bibliotecas seleccionadas ejercen la modalidad de préstamo colectivo con los colegios, institutos y algunas asociaciones de sus municipios, nunca lo han ejercido con las asociaciones de inmigrantes.

5.4.3. Servicios más utilizados

Con respecto a los servicios más utilizados por los usuarios extranjeros, todas las bibliotecas seleccionadas coinciden en que son el servicio de préstamo a domicilio, fundamentalmente de materiales de aprendizaje de español para extranjeros, y el servicio de acceso a Internet.

5.4.4. Conclusiones

De las informaciones obtenidas en esta categoría extraemos la siguiente conclusión: los usuarios extranjeros de las bibliotecas estudiadas gozan de los mismos servicios que los usuarios autóctonos. Ello pone de manifiesto que los usuarios extranjeros utilizan los servicios que la biblioteca ofrece, pero no significa que la biblioteca ofrezca los servicios que necesitan los usuarios extranjeros. En nuestra investigación resulta imposible afirmar o negar este supuesto porque, como hemos explicado en anteriores

categorías del análisis de resultados, las bibliotecas no han realizado estudios de necesidades de usuarios, sobre los cuales modificar o establecer nuevos servicios, ni estudios de satisfacción de usuarios, que puedan evidenciar las opiniones sobre los servicios existentes.

5.5. Actividades culturales y de fomento de la lectura

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

La organización y realización de actividades aúna tres de las cuatro finalidades que debe cumplir la biblioteca pública: la educativa, la cultural, y la biblioteca como lugar de encuentro.

5.5.1. Programación y realización de actividades a nivel del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía

Una de las actuaciones del Proyecto Bibliotecas Multiculturales en Andalucía es la realización de Actividades culturales y de fomento de la lectura, tales como talleres de lectura, cursos de formación de usuarios, visitas guiadas a la biblioteca, cursos de español, etc.. A lo cual se añade: Las actividades destinadas a conseguir la integración plena de la población inmigrante en el municipio que se enmarquen dentro del fin expresado serán cofinanciadas por la Consejería de Cultura en la medida de su disponibilidad presupuestaria, previo estudio y propuesta por parte del Ayuntamiento interesado. En la programación de estas actividades se contará con el apoyo y orientación del coordinador del proyecto de Bibliotecas Multiculturales en Andalucía.

Dos de las bibliotecas interculturales seleccionadas han manifestado en la entrevista que nunca se han celebrado actividades culturales, de alfabetización o de animación a la lectura por iniciativa del Proyecto y desconocen cual es el papel del mismo en la programación y organización de actividades. La tercera biblioteca ha manifestado que en una ocasión se celebró en su biblioteca un concierto de música fusión, a iniciativa del Proyecto, pero que todo se desarrollo de forma muy precipitada:

P: “¿Cuál es el papel del proyecto en la planificación y organización de las actividades culturales?”.

R: “No, es que el Proyecto...yo no tengo conciencia...a partir de que hubo aquello, he recibido a lo mejor un e-mail, no lo sé, es que no hay otra participación ahora mismo”. (BI1)

R: “Cuando te he comentado antes que el Proyecto aún no esté quizás ni a la mitad era porque ya, desde el Proyecto, tengo noticia del futuro de esos proyectos para la población de (...), tanto inmigrante como autóctona, pero aún no hemos comenzado, sé que estamos en espera”. (BI3)

R: “Las que nosotros queremos. De vez en cuando nos dicen, oye que la semana que viene es el día de las bibliotecas interculturales, por ponerte un ejemplo que nos pasó hace un par de años: oye, si queréis os podemos enviar un grupo que hace música fusión entre árabe y tal. Oye, pues nos parece estupendo, si, pero además, con mucha urgencia, en cuestión de una semana tuvimos que organizarlo todo...Ellos, efectivamente, nos enviaron, con coste cero esta actividad, pero con muy poca planificación”. (BI2)

5.5.2. Programación y realización de actividades en las bibliotecas.

Todas las bibliotecas seleccionadas programan sus actividades formativas y culturales, normalmente a principios de año. La programación la elabora el bibliotecario o bibliotecaria, en colaboración con el resto del personal de la biblioteca o con la concejalía de cultura de su municipio. La mayoría de las bibliotecas consultadas no incluye actividades interculturales en su programación de actividades y no podemos asegurar tampoco que todas las que dicen incluirlas, las incluyan como una actividad habitual o como una actividad esporádica:

P: “¿La Biblioteca oferta actividades (de animación a la lectura y actividades culturales) a sus usuarios?, ¿en qué consisten?”.

R: “Si, de animación a la lectura. Lo hacemos de forma mensual. Están actividades propias y actividades que nos adscribimos a las del CAL, las del Centro Andaluz de las Letras⁵¹, en colaboración y entonces pues todas esas más las que hace la Biblioteca”. (BI1)

⁵¹ El Centro Andaluz de las Letras es un Centro adscrito a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía cuyos fines son: promoción del libro andaluz, el impulso de la creación literaria en la Comunidad andaluza, la promoción de la lectura mediante campañas de fomento de la misma y la celebración de todo tipo de actividades complementarias, tales como presentaciones, conferencias,

R: “Si hombre... Pues hay de todo, cuando tenemos más presupuesto, ahora tenemos menos, pues incluso hemos contratado a grupos de animación a la lectura. Nosotros cuando estamos más escasos, como es en el caso de ahora, lo que hacemos es organizar visitas con los centros, promover que los centros vengan y nosotros les explicamos un poco, visitas guiadas, cuenta cuentos, que los hacemos nosotros mismos...”. (BI2)

R: “Si. Lo que está funcionando últimamente muy bien son los clubes de lectura. Tenemos un club de lectura de adultos, otro de infantil y otro juvenil, y en relación a esos tres clubes de lectura se realizan bastantes actividades y luego cuando hay fechas importantes para la biblioteca, como el Día de la Biblioteca, el Día del Libro, se hacen actos. Muchas de ellas estamos en unión con la Junta de Andalucía, con el Centro Andaluz de las Letras”. (BI3)

P: “La programación, ¿contempla actividades interculturales?”.

R: “No, realmente no hay actividades interculturales porque, por ejemplo, si nosotros hacemos una presentación de un libro se invita a todos los colectivos, se invita a todas las personas que son usuarias habituales de cualquier servicio de cultura, de biblioteca. Entonces no hay algo...claro, por ejemplo las asociaciones culturales de senegaleses, pues claro que se les invita”. (BI1)

R: “Si alguna vez si lo hemos hecho, a lo mejor no...si hacemos el que coincidan diferentes nacionalidades para contar algún tipo de cuenta cuentos en su...o no sólo cuenta cuentos, sino clásicos de este sitio con clásicos de otro sitio, tradiciones de un sitio con tradiciones de otro sitio...”

R: “Si. Aún no hemos empezado pero se contemplan”. (BI2)

R: “Si, normalmente si. Además, tenemos el mercadillo medieval, que es sobre las culturas...todo los años para navidad y el tema es las culturas de otras razas y ahí nosotros metemos un concurso de libros con los niños, metemos lo del cuento solidario, incluso ahí están con póster de otras ciudades, incluso se hace un calendario con fotos de otras razas”. (BNI2)

5.5.3. Tipo de actividades culturales

encuentros literarios, exposiciones bibliográficas, lecturas, recitales, en colaboración con instituciones culturales y educativas. Más información en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/caletras/index.php> [Consultado el 31 de mayo de 2010].

Todas las bibliotecas seleccionadas coinciden en las siguientes:

- Actividades para celebrar días importantes, como el Día del libro, el Día de la Biblioteca o el Día de Andalucía.
- Visitas guiadas a la biblioteca, concertadas con los centros.
- Actividades de animación a la lectura, que consisten en la celebración de actividades literarias organizadas por la biblioteca o en colaboración con el Centro Andaluz de las Letras, en la organización de cuenta cuentos para los más pequeños y en la organización de clubes de lectura.

5.5.4. Instituciones, asociaciones y organizaciones con las cuales colaboran las bibliotecas

Todas las bibliotecas seleccionadas colaboran y organizan actividades con los centros educativos de su municipio. Ninguna de las bibliotecas seleccionadas ha organizado actividades con las asociaciones de inmigrantes de su municipio, pero una de las bibliotecas no interculturales ha afirmado haber organizado actividades con los hijos de los miembros de una asociación de inmigrantes de su municipio:

P: “¿La Biblioteca organiza actividades con las asociaciones de inmigrantes de la comunidad?”.

R: “No, la única cosa que hemos organizado, que fue cuando la presentación del fondo, que se llamó a todos los que conocían y participaron todos con la lectura en su lengua de algún documento, y esa es la única cosa que hemos hecho juntos hasta ahora”. (BI1)

R: “Si, tenemos gente de asociaciones y tal que siempre... Hombre, colaborando...que los conocemos, vienen por aquí, nos dicen cosas...”. (BI2)

R: “No, hasta ahora con institutos y educación primaria nada más”. (BI3)

R: “No”. (BN11)

R: “Si, hay una asociación de inmigrantes que se llama Arco Iris y concretamente con ella no hemos hecho ninguna actividad, pero con niños si, con niños de...hijos de esas asociaciones si hemos hecho actividades. Más bien nosotros hacemos actividades multiculturales o de otras nacionalidades, lo hemos hecho más bien con niños, son más bien infantiles y juveniles que de adultos”.

(BN12)

5.5.5. Opinión de los bibliotecarios acerca de la celebración de actividades interculturales

La mayoría los bibliotecarios entrevistados opinan que la celebración de actividades interculturales es un instrumento que facilita la integración de los extranjeros en sus municipios, el conocimiento de las diferentes culturas presentes en los mismos y la normalización del contacto entre la población autóctona y la población extranjera y viceversa:

R: “El fomento de la lectura y la integración de la población de otros países, de otras culturas y de conocernos mejor”. (BI1)

R: “yo si lo veo positivo en el sentido de que por lo menos ya es algo cotidiano, que lo ves como algo...como lo que es, como una cosa que no es diferencial y que es así”. (BI2)

R: “Pues que haya más...entre todos y que conozcamos todos...que ellos conozcan nuestra cultura y que nosotros conozcamos la suya”. (BNI2)

5.5.6. Conclusiones

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

- Se evidencia ausencia de planificación y de organización de actividades interculturales y formativas por parte del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía. Así mismo, e igual que en el análisis de los resultados de categorías anteriores, existe una falta de comunicación importante entre el Proyecto y las bibliotecas participantes objeto de nuestro estudio.
- La realización de actividades interculturales es escasa en todas las bibliotecas seleccionadas y la realización de actividades formativas y de alfabetización prácticamente es inexistente.
- Se evidencia también poco contacto, inexistente en la mayoría de los casos, entre las bibliotecas seleccionadas y las asociaciones de inmigrantes de sus respectivos municipios.
- Los bibliotecarios de las bibliotecas seleccionadas consideran positiva la realización de actividades interculturales y algunos la conciben como un instrumento de integración social.
- En general, no se aprecian diferencias en los tipos de actividades que organizan las bibliotecas interculturales y no interculturales de nuestra muestra.

5.6. Difusión de la biblioteca y márketing bibliotecario

5.6.1. Difusión de la biblioteca través de la Web

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 de las Directrices).

Ninguna de las bibliotecas seleccionadas poseía, según han manifestado en el cuestionario, página Web, a pesar de que el Ministerio de Cultura ha puesto a disposición de todas las bibliotecas españolas el *Generador de Sedes Web*⁵², para difundir sus servicios.

Es necesario mencionar que una de las bibliotecas seleccionadas ha creado un espacio en la red social *Facebook*, con posterioridad a la realización del trabajo de campo, y ha comenzado a difundir los servicios que ofrece y actividades que organiza a través de este medio. Por el momento, su perfil de *Facebook* sólo está disponible en castellano.

5.6.2. Marketing bibliotecario

Las Directrices de la IFLA recomiendan a las bibliotecas algunas estrategias de marketing para publicitar sus servicios y actividades entre la comunidad intercultural (punto 6 de las Directrices).

Casi todas las bibliotecas seleccionadas realizan campañas de marketing bibliotecario a iniciativa propia o en colaboración con el área de cultura de sus respectivos ayuntamientos. La campaña de difusión consiste en la organización de actividades y en la elaboración de materiales de propaganda.

Las actividades suelen consistir en la realización de visitas a los centros educativos de sus respectivos municipios para informar a los alumnos de los servicios que ofrece la biblioteca, en la organización de charlas y de actividades, con motivo de la celebración de alguna fecha señalada, en las dependencias de la biblioteca. Sólo una de las bibliotecas no interculturales ha manifestado que en ocasiones realiza actividades de carácter intercultural.

⁵² El Ministerio de Cultura ha elaborado el Generador de Sedes Web. Se trata de una herramienta informática, de uso libre y gratuito, que permite crear y actualizar las páginas Web de las bibliotecas. Más información en: <http://www.bibliotecaspublicas.es/proyecto.htm> [Fecha de consulta: 4 de junio de 2010].

Los materiales de propaganda suelen ser dípticos sobre la biblioteca, marca páginas, guías de lectura y pósters. Sólo una de las bibliotecas interculturales ha manifestado que normalmente difunde estos materiales en dos idiomas, el castellano y el árabe..

5.6.3. Conclusiones

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

- No existen diferencias importantes entre las bibliotecas interculturales y las no interculturales porque ninguna de las bibliotecas seleccionadas posee página Web, aunque el Ministerio de Cultura les facilita la herramienta para construirla, y sólo una utiliza la red social Facebook para difundir sus servicios y actividades.
- El Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía no contempla, entre sus actuaciones, la difusión de las bibliotecas participantes entre la comunidad intercultural, aunque sí contempla la realización de actividades culturales y de fomento de la lectura. Entendemos que si uno de los objetivos del Proyecto es fomentar el uso de las bibliotecas públicas entre la comunidad de extranjeros, éste debería impulsar, planificar y apoyar una campaña de promoción de las bibliotecas públicas interculturales, de forma coordinada con todas las bibliotecas participantes.
- Ninguna de las bibliotecas seleccionadas sigue las recomendaciones para servicios bibliotecarios multiculturales, establecidas en las Directrices de la IFLA, ni en cuanto a la difusión multilingüe de su página Web ni en cuanto a las estrategias de marketing dirigidas a la comunidad intercultural.

5.7. Las bibliotecas interculturales y el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía

En esta categoría se analiza el seguimiento que el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía realiza a la selección de bibliotecas interculturales adscritas al mismo, y la cooperación y comunicación entre ambas partes. Para finalizar, las bibliotecas interculturales y las no interculturales exponen las ventajas e inconvenientes de participar en un proyecto de este tipo.

5.7.1. Evaluación y seguimiento del servicio

Una de las actuaciones del Proyecto es el *Seguimiento y evaluación del servicio, promoviendo las estadísticas de uso y las propuestas de adquisiciones y actividades.*

Las bibliotecas interculturales seleccionadas para nuestra investigación desconocen cuál es el papel del Proyecto en la evaluación del servicio bibliotecario intercultural y si existe un Plan para la evaluación de los servicios bibliotecarios interculturales:

P: “¿Cuál es el papel del Proyecto en la evaluación de las bibliotecas?”.

R: “No...es que no hay contacto, no hay contacto específico para eso, porque claro, si nosotros estamos adscritos al proyecto, yo creo que estas cuestiones deberían venir directamente a nosotros, ¿no?...”. (BI1)

R: “Bueno eso sí, siempre nos piden cuentas y todo eso... Normalmente, como mínimo anual, yo creo que nos las piden anualmente. Pues las estadísticas, a grandes rasgos, pues número de lectores, número de préstamos, en las diferentes lenguas...las edades, si acaso, el sexo yo creo que tampoco...no lo se exactamente”. (BI2)

R: “No te puedo responder”. (BI3)

P: “¿El Proyecto ha elaborado un Plan de evaluación del servicio de bibliotecas multiculturales común a todas las bibliotecas participantes?”.

R: “Que yo sepa no, me imagino que ellos técnicamente tienen que tenerlo, porque sino no sería un Proyecto, me imagino...pero que nosotros sepamos y que a nosotros nos lo comuniquen y que nos lo envíen, que nos den resultados de lo que ha sido el proyecto en el año tal, en la comunidad, no tenemos conocimiento, por lo menos en lo que a mí...”. (BI2)

Por otra parte, uno de los compromisos adquiridos por las bibliotecas adscritas al Proyecto es *realizar un seguimiento y una evaluación del uso de la biblioteca por parte de los usuarios inmigrantes, así como facilitar a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía los datos de préstamo de obras en idioma extranjero, evaluación de las actividades realizadas, número de consultas de información general, número de nuevos socios extranjeros, etc.* En este sentido, las bibliotecas interculturales deben enviar anualmente a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía estadísticas sobre esas actividades, tal y como ha manifestado en párrafos anteriores uno de los bibliotecarios entrevistados, pero no evalúan el servicio de biblioteca intercultural. Los bibliotecarios desconocen para qué utilizan en la Consejería los datos que les envían porque ellos se limitan a enviarlos y no reciben ningún tipo de información.

5.7.2. Cooperación y comunicación entre el Proyecto y las bibliotecas

Las bibliotecas interculturales han valorado como escasa la cooperación y la comunicación con el Proyecto:

P: “¿Es efectiva la cooperación entre el Proyecto y la Biblioteca...?”.

R: “Cooperación, a parte de la inicial, de dotarnos...no, es que no existe...”.
(B11)

P: “¿Es fluida la comunicación entre el Proyecto y la Biblioteca...?”.

R: “Es que ahora mismo no se si la persona con la que nosotros contactamos sigue todavía en el proyecto, no tengo ni idea porque la comunicación no existe”.
(B11)

R: “No, no excesivamente. Nosotros nos comunicamos a través de correo electrónico. Cuando ellos me piden algo, pues lo que te digo, una estadística o cualquier cosa, pero no mucho más...”. (B12)

5.7.3. Ventajas e inconvenientes de la adscripción al Proyecto

Sin embargo, las tres bibliotecas interculturales coinciden en que su adscripción al Proyecto les sirvió para poner en marcha los servicios interculturales y valoran positivamente la aportación del lote fundacional de la colección por parte del Proyecto y los contactos con distribuidores de materiales interculturales que éste les facilitó, porque inicialmente estas bibliotecas no sabían qué tipo de materiales debían adquirir ni cómo tenían que hacerlo:

P: “¿Qué ventajas aporta a la biblioteca su adscripción al Proyecto Bibliotecas Multiculturales en Andalucía?”.

R: “Yo le veo la ventaja de que comenzamos con algo, y entonces fue un comienzo, tener un pequeño lote de comienzo y a partir de ahí pues con nuestras pequeñas adquisiciones...la aportación esa, que hay un lote un poco más importante de lo que nosotros pudiéramos tener y a partir de ahí decir aquí estamos y queremos contribuir a esto para llegar a algún sitio”. (B11)

R: “Hombre, inicialmente, el que te, digamos el que te subvencionen y el que te faciliten un poco, porque inicialmente si que te facilitan el ponerte en contacto con...porque uno no conoce muy bien...porque ahora sí, ahora ya llevamos ya cinco años con esto y nos movemos con más facilidad, ya sabemos donde encontrar los fondos, pero al principio era mucho más complicado, no todo el

mundo te traía libros de Rusia ni de otros países. Entonces, inicialmente si fue más cómodo estar adscrito a esto”. (BI2)

R: “Pues porque nos abre un camino para una sección hasta ahora inexistente en (...), a pesar de la población, que yo creo que lo demandaba”. (BI3)

Su adscripción al Proyecto no les plantea ningún inconveniente:

“yo considero que es un Proyecto que inicialmente se quiere hacer una actuación, se planea, se planifica, o se tal, pero bueno, una vez que ya se pone en marcha, se deja un poco a...que funcione como va. La idea es buena, pero, realmente los resultados son...o las expectativas no son las que nosotros teníamos depositadas en ellas, porque realmente nosotros funcionamos como realmente queremos o podemos”. (BI2)

De las dos bibliotecas no interculturales entrevistadas, sólo una se ha manifestado sobre las ventajas e inconvenientes de participar en un Proyecto de este tipo. Como principal ventaja destaca la posibilidad de poseer, de manera gratuita, recursos de información para extranjeros difícilmente adquiribles con su presupuesto:

“¿Las ventajas?, pues que tenemos adquisición de libros, tenemos fondos de libros de una manera gratuita, por decirlo de alguna manera y podemos ayudar a los usuarios, ofrecerle...ofrecerle libros que nosotros, a lo mejor, no podríamos comprar”. (BNI2)

El principal inconveniente, y el motivo de su no adscripción al Proyecto, es la carga de trabajo que genera el tratamiento de estos materiales, imposible de asumir por una sola bibliotecaria que atiende los dos puntos de servicio bibliotecarios de su municipio.

“¿Los inconvenientes?...pues que tenemos que nosotros catalogarlos para meterlos en nuestra Biblioteca y eso tiene un tiempo y una dedicación que, ahora mismo, yo no puedo”

5.7.4. Conclusiones

De las declaraciones de las bibliotecas consultadas podemos extraer varias conclusiones:

- La coordinación y la comunicación entre el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía y la selección de bibliotecas adscritas al mismo es prácticamente inexistente. Ello nos lleva a especular en dos sentidos: en que el Proyecto ha

ralentizado en la actualidad su actividad, por motivos que desconocemos, o que la actuación del Proyecto se limita a nombrar “bibliotecas interculturales” a aquellas que se adscriben al mismo, enviarles el lote fundacional de la colección intercultural y proporcionarles los contactos iniciales con distribuidores de recursos de información interculturales.

- El seguimiento y la evaluación de las bibliotecas interculturales seleccionadas se limita al envío de estadísticas a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. Hasta el momento, y según la información de la cual disponemos, esta Consejería no ha publicado ningún informe sobre la actividad de las bibliotecas interculturales andaluzas o del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.
- La adscripción al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía supone para las bibliotecas con pocos recursos humanos una carga de trabajo difícil de asumir porque deben hacerse cargo del tratamiento de todos los recursos de información que su adscripción les aporte.

5.8. Usuarios extranjeros en la biblioteca

5.8.1. Perfil de usuarios extranjeros

El perfil de usuarios extranjeros que visita las bibliotecas seleccionadas en nuestra investigación difiere de una a otra porque la composición de la población extranjera de sus municipios es diferente, y difiere también en el turno de apertura de mañana y en el de tarde.

Atendiendo a la *procedencia de los usuarios extranjeros*, se establecen dos grandes grupos: usuarios de origen magrebí y usuarios de origen latinoamericano.

Los usuarios de origen magrebí son el grupo mayoritario de extranjeros que visita las bibliotecas interculturales y los de origen latinoamericano son el grupo mayoritario de extranjeros en las no interculturales. La razón de ello es la distribución espacial de extranjeros en la provincia de Almería. Las dos bibliotecas no interculturales seleccionadas para esta investigación están ubicadas en municipios del levante almeriense, que cuenta con una importante presencia de extranjeros de origen latinoamericano, fundamentalmente ecuatorianos. Las tres bibliotecas interculturales seleccionadas están ubicadas en municipios del poniente almeriense, cuya población extranjera está compuesta fundamentalmente por extranjeros de origen magrebí.

Aunque todas las bibliotecas interculturales han coincidido en señalar a los magrebís como el principal grupo de usuarios extranjeros, a éstas acuden también usuarios

extranjeros de otras procedencias, aunque su composición difiere de una biblioteca a otra. Se puede distinguir entre usuarios senegaleses, rusos, rumanos, búlgaros y polacos.

Por sexo y edad, todas las bibliotecas interculturales han coincidido en que sus usuarios extranjeros mayoritarios son hombres magrebís. Las mujeres magrebís visitan menos las bibliotecas, aunque uno de los bibliotecarios ha señalado la presencia creciente de mujeres marroquíes, en su biblioteca, acompañando a sus hijas. Los grupos secundarios de usuarios extranjeros, por edad y por sexo, varían de una biblioteca a otra, pudiéndose tipificar en hombres senegaleses y mujeres rusas.

Por edad, los niños y adolescentes son el segundo grupo de usuarios de origen extranjero que más visita las bibliotecas y lo hacen siempre en horario de tarde. Entre este colectivo, las bibliotecas interculturales no aprecian grandes diferencias por sexo.

En las bibliotecas no interculturales, los ecuatorianos son el grupo mayoritario de usuarios extranjeros, seguido por los colombianos y los peruanos, según apreciaciones de sus bibliotecarias. Sin embargo, manifiestan que no podrían establecer una clasificación de las visitas a la biblioteca de estos grupos por edad o por sexo, primero porque no lo tienen contabilizado, y segundo porque la composición de estas visitas es muy heterogénea. Parece ser que a las bibliotecas no interculturales acuden, en igual medida, hombres y mujeres adultos y niños.

5.8.2. Relaciones que establecen los usuarios extranjeros con otros usuarios extranjeros y con usuarios autóctonos.

Todas las bibliotecas seleccionadas han coincidido que las relaciones que establecen los usuarios extranjeros con otros usuarios extranjeros o con usuarios autóctonos están muy marcadas por la edad. Son los niños quienes más se relacionan entre ellos, sin que importe su origen, y estas relaciones se establecen en el colegio; las relaciones que se producen en la biblioteca son una prolongación de las anteriores.

Los adultos, por regla general, se relacionan menos, aunque una de las bibliotecarias entrevistadas⁵³ ha manifestado que las relaciones que observa son personales, no

⁵³ Queremos compartir con los lectores la grata impresión que nos causó la visita a una biblioteca intercultural la mañana de la realización de la entrevista para esta investigación. Aunque era temprano, ya había muchos usuarios en la biblioteca y, a primera vista, la única sala de lectura parecía una “Torre de Babel”, reflejo sin duda de la composición de nuestra sociedad y nos resultó muy acogedora. Todos los usuarios eran adultos y había más hombres que mujeres; algunos leían los periódicos, otros consultaban Internet y otros tantos parecían absortos en los libros o en los apuntes. En la puerta también había dos pequeños grupos (de tres o cuatro personas) de jóvenes, de diferentes etnias, charlando mientras fumaban un cigarro. Mientras realizábamos la entrevista en el despacho de la bibliotecaria, algunos usuarios,

intergrupales y que, en ese sentido, sí que se establecen relaciones entre personas extranjeras con personas extranjeras y con personas autóctonas.

Los adolescentes son, en opinión de uno de los bibliotecarios entrevistados, el grupo de edad más problemático en las relaciones. Este bibliotecario ha observado tensión en las relaciones que se establecen entre algunos usuarios adolescentes de origen extranjero y otros adolescentes autóctonos y ha manifestado que en una ocasión expulsó a unos adolescentes autóctonos porque lanzaron insultos de carácter xenófobo contra adolescentes de origen extranjero.

5.8.3. Valoración cultural de la presencia de los usuarios extranjeros en las bibliotecas

Todas las bibliotecas seleccionadas en la investigación valoran muy positivamente la presencia de usuarios extranjeros y la definen con términos tales como “riqueza” o “aprendizaje”. En nuestra opinión, una valoración muy completa es la que se extracta a continuación:

“Yo creo que muy positivo, sinceramente, yo lo veo positivo en el sentido de que nosotros estamos aquí para vender un producto y los productos se venden a quien quiera comprarlos. Lógicamente, cuando [nombre del municipio] no tenía población extranjera venía un tipo de población...bueno, normalmente las bibliotecas públicas tienen un perfil de lector que no puede tener en su casa ni todos los libros que puede leer, ni acceso, a lo mejor a Internet, pues para eso están las bibliotecas públicas, para ofrecer estos servicios a los que tienen menos posibilidades de tenerlos. Lógicamente, a medida que la gente ha subido su nivel adquisitivo, que se ha hecho de ordenadores y de línea ADSL en su casa, pues a lo mejor no viene a la biblioteca buscando eso, eso lo busca esa gente, y si no viniese esa gente nosotros nos habríamos quedado en paro...yo creo que es muy positivo, y de hecho también es positivo en el sentido de que a nosotros nos dan vida y que también hacen que cambie el concepto que la gente tiene de lo que es un inmigrante, porque a lo mejor si un inmigrante lo sacas de este contexto pues parece que es un bicho raro, pero si es una persona que se comporta como todo el mundo, que hace el mismo uso de las cosas que todo el mundo, pues eso normaliza las relaciones, ¿no?”. (BI2)

extranjeros todos ellos, interrumpieron en varias ocasiones y en todas ellas se apreciaba una cordialidad y cercanía muy agradable entre la bibliotecaria y los usuarios.

5.8.4. Valoración de la cantidad de extranjeros que visitan la biblioteca

Casi todas las bibliotecas seleccionadas en la investigación opinan que tienen un número aceptable de usuarios extranjeros, aunque alguna ha manifestado que podrían aumentar sus visitas si se organizaran actividades de carácter intercultural o de alfabetización, y las bibliotecas interculturales afirman que el número ha aumentado en los dos últimos años. La causa de este aumento puede atribuirse, según las bibliotecas, a los siguientes factores: la ubicación de las bibliotecas en centros sociales o en lugares céntricos de los municipios, a que poseen colecciones dirigidas a extranjeros con materiales para el aprendizaje del castellano (sobre todo las bibliotecas interculturales), a que ofrecen a sus socios acceso gratuito a Internet, y a la publicidad boca a boca.

Hasta aquí hemos presentado los resultados obtenidos en la aplicación de las entrevistas y los cuestionarios a la muestra de bibliotecas seleccionadas para el estudio. En el capítulo siguiente trataremos de presentar las conclusiones del estudio, así como algunas propuestas de mejora.

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

A continuación, y como cierre de este trabajo de investigación, presentamos las conclusiones generales más importantes derivadas de los resultados obtenidos en nuestra investigación (teórica y empírica), para finalizar con una serie de propuestas de mejora que consideramos pertinentes a la luz de nuestros resultados.

6.1. Conclusiones generales

Tras estudiar la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros en las recomendaciones bibliotecarias de organismos internaciones, en la política bibliotecaria nacional y andaluza y en los planes de integración de inmigrantes, nacionales y andaluces, y después de analizar los resultados obtenidos en el trabajo de campo con cinco bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería, extraemos las siguientes conclusiones agrupadas en función de los objetivos establecidos en la presente investigación.

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

La política bibliotecaria nacional andaluza, articulada mediante la normativa y los planes de actuación, que son de aplicación a las bibliotecas públicas municipales, tales como la *Ley de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas* y la *Ley del Sistema andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación*, garantiza la prestación de servicios bibliotecarios a la población extranjera, pero no articulan medidas concretas para asegurar la calidad de dichos servicios. Por otra parte, las bibliotecas públicas

municipales son consideradas espacios propicios para integración social en los dos planes integrales para la integración de inmigrantes en Andalucía, prueba de ello es el Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía creado al amparo del *I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2001-2004)*, contemplado también en el *II Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2006-2009)* y en planes estrictamente bibliotecarios, como el *I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía (2008-2011)*, que le dedica uno de los Objetivos estratégicos y dos de las líneas prioritarias de actuación. A pesar del esfuerzo, realizado fundamentalmente por la administración andaluza, creemos que la calidad de la prestación de los servicios bibliotecarios a la población extranjera depende en gran medida de dos factores: el primero, que la normativa bibliotecaria asuma la diversidad cultural de la sociedad como uno de sus principios básicos y articule medidas concretas para detectar las necesidades de los usuarios (de todos por igual) y establezca los servicios en función de esas necesidades; y el segundo pasa por el reforzamiento de las bibliotecas públicas municipales, que en la actualidad son las que más debilidades presentan, a pesar de que prestan servicios a un mayor número y variedad de usuarios que el resto de las bibliotecas.

Nuestro segundo objetivo se centraba en analizar si en la prestación de servicios bibliotecarios interculturales de una selección de bibliotecas públicas municipales adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía se adoptan las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales. Los resultados de nuestra investigación han demostrado que estas bibliotecas no aplican estas recomendaciones en sus servicios. Las bibliotecas adscritas al Proyecto reciben la denominación de Interculturales a raíz de su adscripción al mismo pero, tal y como hemos podido comprobar en la información accesible sobre el Proyecto, que es la disponible en su Web, este carece de fundamentación teórica vinculada con el *Manifiesto de la IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural*, con las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales o con cualesquiera otras recomendaciones emitidas por organismos bibliotecarios, nacionales o internacionales.

Nuestro tercer objetivo pretendía averiguar si las actuaciones previstas en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía adoptaban las recomendaciones establecidas en las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales. Los resultados derivados de nuestra investigación demuestran que las actuaciones previstas en el Proyecto tampoco adoptan las recomendaciones establecidas en las Directrices porque, como explicamos en el párrafo anterior, en la información accesible sobre el mismo, que es la disponible en su Web, no existen referencias a las publicaciones de este organismo internacional ni de otros organismos bibliotecarios nacionales o internacionales. Sin embargo, en los contenidos de la Presentación y en las

intenciones manifestadas en las Actuaciones previstas por el mismo, sí que reconocemos párrafos que podrían haber sido extraídos literalmente del *Manifiesto de la IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural*, y de las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales. Nos resulta llamativo que este Proyecto, nacido al amparo del *I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2001-2004)* y considerado también en el II Plan, no posea fundamentos teóricos que lo respalden, pero sí un discurso que coincide de principio a fin con las pautas marcadas en esos documentos; no haya establecido los objetivos que pretende cubrir; y no proporcione información acerca de aspectos tan importantes como sus recursos, la duración del mismo, el organismo o persona que lo coordina, o el desarrollo de las actuaciones que contempla.

Nuestro cuarto objetivo se centraba en analizar el grado de cumplimiento y el alcance de las actuaciones previstas en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía. A continuación exponemos detalladamente las conclusiones sobre el cumplimiento y el alcance de las actuaciones previstas en el Proyecto:

- *Estudio de usuarios de las zonas elegidas.* El Proyecto plantea el estudio de usuarios como actuación prevista y como uno de los requisitos a aportar por las bibliotecas que deseen participar en el mismo. Sin embargo, el Proyecto no deja claro si le corresponde a él realizar este estudio de usuarios a partir de los datos recopilados de las bibliotecas participantes, o si ese estudio de usuarios lo tienen que elaborar las bibliotecas que deseen adscribirse al Proyecto. En todo caso, las bibliotecas entrevistadas no han elaborado ningún estudio de usuarios para participar en el Proyecto, enviando en su lugar a los responsables del mismo datos de población de su municipio, extraídos del Padrón Municipal.
- *Formación de los responsables bibliotecarios.* El Proyecto no ha cumplido su compromiso de formar a los responsables de las bibliotecas interculturales. Por otra parte, el Proyecto también contempla la presencia de personal de apoyo para la biblioteca intercultural, pero no ofrece a las bibliotecas participantes ningún tipo de ayuda para que contacten o contraten personal.
- *Formación de la colección documental.* De los tres compromisos adquiridos por el proyecto en materia de formación de la colección: *aportación del lote fundacional, apoyo del coordinador del Proyecto en la selección de la colección, y adquisición compartida del fondo de actualización (sujeta a disponibilidad presupuestaria)*, el único cumplido íntegramente es el primero. Con respecto a los otros dos, existen ciertas matizaciones que a continuación aclaramos: el apoyo del Proyecto para la selección de la colección intercultural ha consistido en informar a las bibliotecas interculturales seleccionadas en

nuestra investigación sobre distribuidoras y editoriales especializadas en materiales interculturales, pero no ha elaborado ni les ha informado acerca de las guías de recursos interculturales, muy útiles para la selección de la colección, que existen a libre disposición de los bibliotecarios; las bibliotecas nunca han recurrido a la opción de adquisición compartida para la actualización del fondo, bien porque desconocían esta opción o bien porque en el momento de solicitarla el Proyecto no disponía de presupuesto.

- *Creación de una página Web sobre recursos de información para minorías étnicas, culturales y lingüísticas en Andalucía. La Web Andalucía Entreculturas* pone a disposición de los usuarios información, en varios idiomas, sobre derechos, obligaciones y oportunidades a las minorías lingüísticas establecidas en Andalucía y en España. Sin embargo, ninguna de las bibliotecas participantes en nuestra investigación la ofrece a sus usuarios porque, entre otros motivos, no disponen de página Web de la cual enlazarla.
- *Actividades culturales y de fomento de la lectura, tales como talleres de lectura, cursos de formación de usuarios, visitas guiadas a la biblioteca, cursos de español, etc.* De las tres bibliotecas interculturales estudiadas, sólo una de ellas fue beneficiaria en una ocasión, y de forma precipitada de este tipo de actividades. El análisis de los resultados del trabajo de campo evidencia ausencia de planificación y de organización de actividades interculturales y formativas por parte del Proyecto y una falta de comunicación importante entre este y las bibliotecas participantes objeto de nuestro estudio.
- *Seguimiento y evaluación del servicio, promoviendo las estadísticas de uso y las propuestas de adquisiciones y actividades.* El seguimiento y la evaluación del servicio consiste, según las bibliotecas interculturales seleccionadas, en el envío de estadísticas a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. Hasta el momento, esta Consejería no ha publicado ningún informe o evaluación sobre la actividad de las bibliotecas interculturales andaluzas o del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, del cual nosotros tengamos conocimiento.

Nuestro quinto objetivo pretendía conocer el grado de coordinación y la comunicación entre el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía y las bibliotecas adscritas al mismo. Según los resultados de nuestra investigación, la comunicación entre el Proyecto y las bibliotecas interculturales seleccionadas siempre ha sido muy escasa y la coordinación prácticamente inexistente. Actualmente, y debido a la ausencia de comunicación, algunos de los entrevistados se cuestionan la existencia del coordinador del Proyecto que se puso en contacto con ellos en el momento de la adscripción de sus respectivas bibliotecas.

Nuestro sexto y séptimo objetivo pretendían conocer la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros en una selección de bibliotecas públicas municipales no adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía para poder compararlos con los servicios ofrecidos por las bibliotecas sí adscritas al Proyecto. Los resultados de esta comparación evidencian que la única diferencia existente entre ambos grupos de bibliotecas es que las primeras poseen una colección intercultural formalmente establecida, procedente del lote fundacional aportado por el Proyecto. Por lo demás, todas las bibliotecas coinciden en el resto de las categorías analizadas:

- Casi todas las bibliotecas seleccionadas conocen la composición de la población extranjera de sus municipios, pero ninguna elabora estudios de usuarios.
- Todas las bibliotecas seleccionadas reciben directamente las sugerencias y desideratas de sus usuarios, pero ninguna elabora estudios de satisfacción de usuarios.
- Todas las bibliotecas seleccionadas coinciden en las mismas áreas de cooperación bibliotecaria: catalogación apoyada en el catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas Andaluzas y préstamo interbibliotecario entre las bibliotecas de la red. Ninguna participa en proyectos de adquisición cooperativa de recursos electrónicos porque ninguna ofrece acceso a los mismos, a pesar de que todas disponen de acceso a Internet.
- Todas las bibliotecas seleccionadas adolecen de escasa dotación de recursos humanos y no se aprecian diferencias formativas entre el personal de ambos grupos de bibliotecas.
- Todas las bibliotecas seleccionadas ofrecen los mismos servicios a los usuarios extranjeros y a los autóctonos.
- Todas las bibliotecas seleccionadas coinciden en la realización de las mismas actividades culturales, en la escasez de realización de actividades interculturales, aunque las consideran muy positivas, y en la ausencia de contacto con las asociaciones de inmigrantes de sus respectivos municipios.
- Con respecto a la difusión de la biblioteca, ninguna de las bibliotecas seleccionadas posee página Web y sólo una de ellas difunde materiales de propaganda sobre la biblioteca en más de un idioma.

Nuestro octavo y último objetivo pretendía obtener un perfil de los usuarios extranjeros de la muestra de bibliotecas seleccionada y conocer los servicios que utilizan y las relaciones que establecen con otros usuarios de estas bibliotecas. Según los resultados obtenidos en nuestra investigación:

- Atendiendo a la procedencia, los usuarios de origen magrebí, fundamentalmente marroquí, son el grupo mayoritario de extranjeros en las bibliotecas interculturales y los de origen latinoamericano, fundamentalmente ecuatorianos, son el grupo mayoritario de extranjeros en las no interculturales. La razón de ello es la distribución espacial de extranjeros en la provincia de Almería. Nos resulta llamativo que los extranjeros de origen comunitario no hayan sido mencionados en ninguna de las entrevistas realizadas como un grupo importante de usuarios en las bibliotecas, a pesar de que en uno de los municipios seleccionados su presencia sea del 46,19% con respecto al total de extranjeros.
- Por sexo y edad, los usuarios extranjeros son, mayoritariamente, hombres adultos. Las bibliotecas no interculturales han manifestado que no podrían establecer una clasificación de las visitas a la biblioteca por sexo y edad porque no lo tienen contabilizado y porque la composición de estas visitas es muy heterogénea.
- Las relaciones que establecen los usuarios extranjeros con otros usuarios extranjeros o con usuarios autóctonos están muy marcadas por la edad. Son los niños quienes más se relacionan entre ellos, sin que importe su origen, y estas relaciones se establecen en el colegio; las relaciones que se producen en la biblioteca son una prolongación de las anteriores.

La conclusión general de esta investigación, derivada de los resultados obtenidos en nuestro estudio, pone de manifiesto que la prestación de servicios bibliotecarios a minorías y a extranjeros está sustentada sobre fundamentos teóricos sólidos que emanan de organismos bibliotecarios internacionales y que está respaldada por la política bibliotecaria nacional y andaluza. Sin embargo, algo está fallando en la práctica, por lo menos en lo que respecta a la muestra de bibliotecas seleccionada para nuestra investigación, porque no se están aplicando casi ninguno de los requisitos establecidos a nivel teórico y apenas existen diferencias entre las bibliotecas denominadas interculturales y las no interculturales. A continuación proponemos una serie de actuaciones que, en nuestra opinión, podrían mejorar este panorama.

6.2. Propuestas de mejora

Las conclusiones extraídas en esta investigación nos sugieren una serie de propuestas de mejora que si son aplicadas de forma coordinada y efectiva entre las distintas administraciones podrían convertir, en nuestra opinión, a las bibliotecas públicas municipales en verdaderos espacios de integración social ideales para emprender acciones encaminadas a reducir prejuicios:

- Entendemos que la calidad de la prestación de servicios bibliotecarios a la población extranjera, ya se haga o no bajo el marco de un proyecto específico, no debe ni puede depender de las buenas voluntades. La normativa nacional y andaluza en materia de bibliotecas debería articular medidas concretas que garanticen la existencia de verdaderas bibliotecas interculturales porque nuestra sociedad siempre ha sido, y más en la actualidad, muy diversa.
- En el caso de que la prestación de los servicios bibliotecarios a extranjeros se haga bajo el marco del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, la adscripción de bibliotecas de municipios con representación importante de población extranjera debería ser de oficio, no voluntaria como hasta ahora, sin que esta adscripción suponga, también como hasta ahora, una carga adicional de trabajo para las bibliotecas.
- Las acciones destinadas a la mejora de servicios deben ser planificadas, diseñadas y desarrolladas por los propios bibliotecarios porque son quienes mejor conocen el funcionamiento de los servicios y las necesidades de los usuarios.
- Se debe aumentar la dotación de recursos humanos y mejorar la formación en atención a la diversidad cultural porque en las condiciones actuales las bibliotecas difícilmente podrán prestar un servicio de calidad, a autóctonos y a extranjeros.
- Es esencial que las bibliotecas comiencen a desarrollar sus colecciones de forma cooperativa por el ahorro presupuestario y por la rentabilización de los recursos de información que ello supone. La cooperación, en esta y en otras áreas debe hacerse en el seno de un consorcio.
- Es imprescindible fomentar las relaciones y la colaboración de las bibliotecas con las asociaciones de inmigrantes y con el resto de las asociaciones e instituciones del municipio por dos motivos: primero porque los servicios deben establecerse en función de las necesidades manifestadas por la comunidad; y segundo porque las actividades culturales y de alfabetización de usuarios deben programarse de forma global para evitar duplicidades y paralelismos con las programadas con otras asociaciones e instituciones.

Hasta aquí llega la primera parte de una investigación que se inició con el objeto de comprobar si las bibliotecas públicas influían positivamente en las relaciones intergrupales de extranjeros y autóctonos, que por razones metodológicas hemos restringido al ámbito de las bibliotecas para esta investigación fin de máster. Esperamos

tener más adelante la oportunidad de analizar esas relaciones y de llegar a la conclusión de que las bibliotecas públicas son espacios adecuados para la integración social que repercuten de manera positiva en las relaciones intergrupales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (2007). *Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services*. Chicago: ALA. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual.cfm>. [Fecha de consulta: 5 de julio de 2010]

ANDALUCÍA. *I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía, 2008-2011*. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/html/sites/consejeria/areas/biblioteca/documentos/IPSBA.pdf>. [Fecha de consulta: 11 de Agosto de 2010].

ANDALUCÍA (2005). *Plan Estratégico para la Cultura en Andalucía*. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/presidencia/portavoz/resources/archivos/2009/5/27/1243441327608I13-11-2007.pdf>. [Fecha de consulta: 11 de Agosto de 2010].

ANDALUCÍA. *Plan Integral para el impulso de la lectura en Andalucía*. Sevilla: Consejería de Cultura. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/html/sites/consejeria/areas/libro_lectura/documentos/Plan_impulso.pdf. [Fecha de consulta: 11 de Agosto de 2010].

ANDALUCÍA (2007). *2 Plan Integral para la Inmigración en Andalucía 2006-2009*. Sevilla: Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/www/adjuntos/publicaciones/1_1841_II_plan_inmigracion.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

ARRANZ, JJ. (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>. [Fecha de consulta: 11 de Agosto de 2010]

CHECA, J.C. (2007). *Viviendo juntos aparte. La segregación espacial de los africanos en Almería*. Barcelona: Icaria.

COMISIÓN EUROPEA (2006). *Calimera Guidelines: Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resources*. Disponible en:

<http://www.calimera.org/Lists/Country%20files/Forms/DispForm.aspx?ID=119>.

[Fecha de consulta: 5 de julio de 2010]

COMISIÓN EUROPEA (2002). *Public Libraries Mobilising Advanced Networks*. Disponible en: <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>. [Fecha de consulta: 5 de julio de 2010].

ESCOLAR, H. (1987). *Historia de las bibliotecas*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

ESPAÑA. *Plan de Fomento de la Lectura*. Madrid: Ministerio de Cultura. Disponible en: <http://www.mcu.es/libro/MC/PFL/index.html>. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

ESPAÑA (2007). *Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Disponible en: http://www.mtin.es/es/sec_emi/IntegraInmigrantes/PlanEstrategico/Docs/PECIDEF180407.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

FONTANA, A. y FREY, J.H. (2005). The interview: from neutral stance to political involvement. En N.K. Denzin e Y.S. Lincoln, *The Sage handbook of qualitative research* (pp. 695-727). Thousand Oaks: Sage.

FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ. *La percepción de los inmigrantes sobre la lectura*. Disponible en: http://www.fundaciongsr.es/pdfs/TEXTO_ESTUDIO_INMIGRANTES_23.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

GARCÍA, F. (2009). *Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas*. Gijón: Trea.

GIMENO, J., LÓPEZ, P., y MORILLO, M.J. (Coords.) (2007). *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social*. Gijón: Trea.

GONZÁLEZ, A. (1998). La biblioteca pública uno de los protagonistas en la integración de la población inmigrante. En *V Jornadas de Bibliotecas Infantiles y Escolares* (pp. 71-82). Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS y ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>. [Fecha de consulta: 11 de Agosto de 2010].

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS y ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA (2006). *Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural. La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo*. The Hage: IFLA. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf>. [Fecha de consulta: 12 de agosto de 2010].

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (2009). *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*. The Hage: IFLA, 3rd. ed. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>. [Fecha de consulta: 12 de Agosto de 2010]

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (1988). *Pautas para bibliotecas públicas preparadas por la sección de Bibliotecas Públicas de la FIAB* Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/432/1/pautasfiab.PDF>. [Fecha de consulta: 1 de julio de 2010]

LIBRARY BOARD OF VICTORIA (2001). *Responding to our diversity. Multicultural library service guidelines for Victorian public libraries*. Victoria [Australia]: Library Board of Victoria. Disponible en: <http://www.openroad.net.au/mcl/archive/guidelines2001.pdf>. [Fecha de consulta: 5 de julio de 2010]

NAVAS, M.S. y ROJAS, A.J. (Coords.) (2010). *Aplicación del Modelo Ampliado de Aculturación Relativa (MAAR) a nuevos colectivos de inmigrantes en Andalucía: rumanos y ecuatorianos*. Sevilla: Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias.

NAVAS, M.S., PUMARES, P., SÁNCHEZ-MIRANDA, J., GARCÍA, M.C., ROJAS, A.J., CUADRADO, I., ASENSIO, M. y FERNÁNDEZ-PRADOS, J.S. (2004). *Estrategias y actitudes de aculturación: la perspectiva de los inmigrantes y de los autóctonos en Almería*. Sevilla: Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA e INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>. [Fecha de consulta: 11 de Agosto de 2010].

PINTO, M. Y SALES, D. (2007). Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. *Anales de documentación*, 10, 317-333.

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

SOLÉ, I. (2004). Los colores de la biblioteca pública. Los retos de la nueva ciudadanía. En *II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/711/1/CongresoNacionalBP_02.pdf. [Fecha de consulta: 11 de Agosto de 2010]

TAYLOR, S.J. y BOGDAN, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

VALLES, M.S. (2009). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

VALLES, M.S. (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

Normativa

ANDALUCÍA. Decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/html/sites/consejeria/migracion/adjuntos/19819_sistema_bibliotecario_301299.pdf. [Fecha de consulta: 30 de junio de 2010].

ANDALUCÍA. *Ley 16/2003 de 22 de diciembre del Sistema andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.* Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/html/sites/consejeria/migracion/adjuntos/1498_LEY_16-2003.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

ANDALUCÍA. *Orden de 30 de julio de 2007.* Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2007/170/d/1.html>. [Fecha de consulta: 4 de junio de 2010]

ANDALUCÍA. *ORDEN de 29 de diciembre de 2008.* Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/opencms/export/download/bibCadiz/orden_tarjeta_lector.pdf. [Fecha de consulta: 4 de junio de 2010]

ESPAÑA. *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases del Régimen Local.* Disponible en: http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1325/1/Ley_%20Reg%20Bases_RLocal_1985.pdf. [Fecha de consulta: 1 de julio de 2010].

ESPAÑA. *Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.* Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1985/06/29/pdfs/A20342-20352.pdf>. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

ESPAÑA. *Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.* Disponible en: http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/190/1/rd_seb.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

ESPAÑA. *Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.* Disponible en: http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/188/1/ley10_2007_llb.pdf. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

Páginas web

ANDALUCÍA. CONSEJERÍA DE CULTURA (2009). *Andalucía Entreculturas* [sitio web]. Sevilla: Consejería de Cultura. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/>. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2010]

ANDALUCÍA. CONSEJERÍA DE CULTURA (2009). *Bibliotecas y centros de documentación* [sitio web]. Sevilla: Consejería de Cultura. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/areas/biblioteca/directorio_centros?tipos=IBL&tipos=CCDD. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2010]

ANDALUCÍA. CONSEJERÍA DE CULTURA (2009). *Bibliotecas interculturales: otras lenguas y otras culturas en tu biblioteca* [sitio web]. Sevilla: Consejería de Cultura. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>. [Fecha de consulta: 30 de junio de 2010].

ESPAÑA. CONSEJO DE COORDINACIÓN BIBLIOTECARIA (2009). *Grupo de Trabajo de Multiculturalidad y accesibilidad en bibliotecas* [sitio web]. Madrid: Ministerio de Cultura. Disponible en: http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/GruposTrabajo/GT_Multicult.html. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2010].

ESPAÑA. SECRETARÍA DE ESTADO DE INMIGRACIÓN Y EMIGRACIÓN (2010). *Anuario Estadístico de Inmigración* [sitio web]. Madrid: Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. Disponible en: <http://extranjeros.mtas.es/es/InformacionEstadistica/Anuarios/>. [Fecha de consulta: 3 de Agosto de 2010]

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2010). *Instituto Nacional de Estadística* [sitio web]. Madrid: INE. Disponible en: <http://www.ine.es/>. [Fecha de consulta: 20 de Julio de 2010].

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (2009). *Library Services to Multicultural Populations Section* [sitio web]. The Hague: IFLA. Disponible en: <http://www.ifla.org/en/mcultp>. [Fecha de consulta: 23 de Julio de 2010].

MENDOZA, L.M (2007). Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios. En DELLA, E. *Rincón del bibliotecario* [Blog]. Disponible en: <http://rincondelbibliotecario.blogspot.com/2007/10/algunas-reflexiones-en-torno-la.html>. [Fecha de consulta: 30 de marzo de 2010].

ANEXOS

ANEXO I. ENTREVISTA A BIBLIOTECARIOS

Bloque 1. Preguntas relacionadas con el Proyecto Bibliotecas Multiculturales en Andalucía.

1. ¿La Biblioteca está adscrita al Proyecto Bibliotecas Multiculturales en Andalucía? Si/No.

Preguntas derivadas de la Opción Si
--

2. ¿Cuál es el organismo responsable de articular la comunicación y la cooperación entre el Proyecto y las bibliotecas públicas?
3. ¿Cómo se formaliza la adscripción de la Biblioteca al Proyecto Bibliotecas Multiculturales en Andalucía? (si se firma un contrato o convenio)
4. ¿La adscripción de la biblioteca al Proyecto es temporal o definitiva?, es decir, ¿existe algún documento mediante el cual se vaya renovando la relación entre la Biblioteca y el Proyecto?

Una de las actuaciones del Proyecto es la formación de la colección documental multicultural:

5. ¿Cómo participa el Proyecto en la formación de la colección multicultural?
6. ¿Ha elaborado el Proyecto una Política de colecciones, dirigida a las bibliotecas participantes?
7. ¿Quién realiza la selección de la Colección Multicultural?, ¿con qué criterios?
8. ¿Ha elaborado el proyecto una guía de recursos bibliográficos multiculturales que funcione como fuente de selección? En caso afirmativo: ¿Cuál?, ¿y usted la consulta como referencia?
9. ¿Quién realiza la adquisición de la colección multicultural?
10. ¿Con qué frecuencia se actualiza, desde el Proyecto la colección multicultural?
11. ¿Quién realiza la catalogación de la colección multicultural? ¿Cómo se catalogan los libros escritos en árabe o en otros alfabetos no latinos?

Una de las actuaciones del Proyecto es el estudio de usuarios de las zonas elegidas:

12. ¿Quién debe realizar el estudio?
13. ¿Cuál es el papel del proyecto en la realización del estudio?
14. ¿Para qué se utilizan los datos del mismo?

Una de las actuaciones del Proyecto es la formación de los responsables bibliotecarios:

15. ¿Cuál es la responsabilidad de proyecto en la formación (económica, organizar los cursos, charlas, etc.)?
16. ¿El proyecto ha elaborado un Plan de formación?
17. ¿Con qué frecuencia se realiza la formación?
18. ¿Cómo es el mecanismo (el bibliotecario solicita los cursos que le interesen o existen unos cursos establecidos)?
19. ¿A quién se le imparte la formación, al responsable de la biblioteca o a todos los bibliotecarios que trabajan en ella?

Una de las actuaciones del Proyecto son las actividades culturales y el fomento de la lectura:

20. ¿Cuál es el papel del proyecto en la planificación y organización de las actividades culturales?

Una de las actuaciones del Proyecto es el seguimiento y la evaluación del servicio:

21. ¿Cuál es el papel del Proyecto en la evaluación de las bibliotecas?
22. ¿El Proyecto ha elaborado un Plan de evaluación del servicio de bibliotecas multiculturales común a todas las bibliotecas participantes?
23. ¿Cuál es la finalidad de la evaluación?

24. ¿Qué ventajas aporta a la biblioteca su adscripción al Proyecto Bibliotecas Multiculturales en Andalucía?
25. ¿Qué inconvenientes plantea?
26. ¿Es efectiva la cooperación entre el Proyecto y la Biblioteca...?

27. ¿Es fluida la comunicación entre el Proyecto y la Biblioteca...?

Preguntas derivadas de la opción No

28. ¿La biblioteca conoce el Proyecto Bibliotecas Multiculturales en Andalucía? En caso de que la biblioteca no conozca el Proyecto, parar aquí; y en caso de que lo conozca, realizar las siguientes preguntas:

29. ¿Por qué no está adherida, cual es la causa?

30. ¿La Biblioteca está interesada en participar en el Proyecto? En caso afirmativo: ¿se está trabajando para conseguir los requisitos establecidos en el Proyecto? / En caso negativo: ¿porqué no está interesada?

31. En su opinión, ¿Cuáles son las ventajas de poder participar en un Proyecto de este tipo?, ¿y los inconvenientes?

Bloque 2. Información sobre la biblioteca

Personal

Sólo para bibliotecas no adscritas al Proyecto:

32. ¿Se recibe formación específica para atender a personas de otras nacionalidades? En caso afirmativo: ¿en qué consiste esta formación? ¿qué personal (todos o el responsable) la recibe? ¿Con qué frecuencia? ¿Quién financia la formación?

En su opinión:

33. ¿Cree que la Biblioteca cuenta con personal suficiente para prestar un buen servicio bibliotecario a la comunidad? (razonamiento de su opinión)

34. ¿Qué opina respecto a qué en la Biblioteca trabajen personas de otras nacionalidades? (razonamiento de su opinión)

35. ¿Considera que la formación recibida es adecuada y suficiente para el desempeño de sus tareas y sus relaciones con los usuarios?

Presupuesto

36. ¿La Biblioteca cuenta con presupuesto propio?
37. ¿Cuál es el presupuesto asignado a la Biblioteca?
38. ¿Cuántas fuentes presupuestarias tiene la Biblioteca (Ayuntamiento, Junta)?
¿Cuáles son?
39. ¿Recibe presupuesto especial para la atención de las necesidades de usuarios de otras nacionalidades (colección, organización de actividades, etc.)? En caso afirmativo: ¿de quién?, ¿Cuánto?

En su opinión:

40. ¿Cree que el presupuesto de la Biblioteca es suficiente y adecuado para prestar un buen servicio bibliotecario a la comunidad, tanto a autóctonos como a extranjeros? (razonamiento de su opinión)

Estadísticas

41. ¿La Biblioteca elabora estadísticas (de uso de la biblioteca, de obras más consultadas y prestadas, de usuarios)? En caso afirmativo: ¿qué tipo de estadísticas?
42. ¿Para qué se utilizan las estadísticas?

Usuarios

43. ¿La Biblioteca tiene acceso a estudios de población del municipio? En caso afirmativo: ¿utiliza la biblioteca estos estudios de población?, ¿para que los utiliza?
44. **Sólo para Bibliotecas no adscritas al Proyecto:** ¿La Biblioteca elabora estudios de usuarios? En caso afirmativo: ¿para que se utilizan?
45. ¿La Biblioteca elabora estudios de usuarios potenciales? En caso afirmativo: ¿para qué se utilizan?
46. ¿Qué grupo de usuarios frecuenta más la Biblioteca? (por edad, por sexo)
47. ¿La Biblioteca elabora estudios de satisfacción de sus usuarios? En caso afirmativo: ¿Cómo se elaboran?, ¿Cuál es su finalidad?
48. Si un usuario desea que la Biblioteca compre un documento que no posee, ¿Cómo canaliza su desiderata?, ¿se tienen en cuenta las desideratas? (razonamiento de respuesta)
49. De la población extranjera, ¿cuál es la nacionalidad que más visita la Biblioteca? Y dentro de ella, ¿qué grupo de edad y qué sexo?

50. ¿Ha observado si en el recinto de la Biblioteca los usuarios extranjeros se relacionan con los usuarios autóctonos? En caso afirmativo: ¿hay diferencias en las relaciones según la nacionalidad?, ¿qué grupos de edad y sexo son los que más se relacionan?, ¿en qué consisten estas relaciones?, ¿sabe si estas relaciones se extienden fuera de la Biblioteca?
51. ¿Ha observado si en el recinto de la Biblioteca ha habido algún problema entre usuarios extranjeros y usuarios autóctonos? En caso afirmativo: ¿ha sido un problema puntual o es un problema continuado?, ¿con qué nacionalidad se ha originado el problema?, ¿con qué grupo de edad/sexo?, ¿sabe si el problema ha persistido fuera de la Biblioteca?
52. ¿Ha observado si en el recinto de la Biblioteca los usuarios extranjeros se relacionan entre sí? En caso afirmativo: ¿Cuáles son las nacionalidades que más se relacionan?, ¿qué grupos de edad y sexo son los que más se relacionan?, ¿sabe en qué consisten estas relaciones? ¿sabe si estas relaciones se extienden fuera de la Biblioteca?

En su opinión:

53. ¿Cómo valora, culturalmente, la presencia de usuarios extranjeros en la Biblioteca? (en el sentido de si lo ve como algo positivo o algo negativo)
54. ¿Cómo valora la cantidad de usuarios extranjeros que visitan la Biblioteca? (si van muchos o pocos). En caso de que crea que vayan pocos, ¿qué podría hacer la Biblioteca por aumentar su número?

Colección

- **Formación y mantenimiento (Para bibliotecas no adscritas al Proyecto):**

55. ¿Se adquiere material documental dirigido a extranjeros? En caso afirmativo: ¿quién realiza la selección y la adquisición?
56. ¿Con qué frecuencia se adquieren materiales dirigidos a otras nacionalidades? ¿Quién se encarga de mantener actualizada esta colección?

- **Gestión (Para bibliotecas no adscritas al Proyecto):**

57. ¿Quién realiza la catalogación de los documentos dirigidos a los extranjeros?

58. Cuando hay que catalogar documentos escritos en otros alfabetos, por ejemplo árabe, ¿Cómo es el proceso?

- **Tamaño y composición de la colección:**

59. ¿Cómo se atienden las necesidades de las minorías nacionales (es decir, de extranjeros pertenecientes a nacionalidades no representativas en número)?

- **Organización de la colección**

60. ¿Cuáles son las secciones que componen la Biblioteca? ¿cómo se ordenan los materiales dentro de cada sección?

61. La colección multicultural (o la dirigida a otras culturas en caso de que exista), está integrada con la colección general o en un lugar aparte? ¿Por qué se ha escogido esta ubicación?

En su opinión:

62. ¿Cuáles son las necesidades (de cara a los extranjeros) que la colección debería cubrir?

63. ¿El tamaño y la composición de la colección es suficiente (en número de documentos) y adecuado (en temática y tipologías documentales) para cubrir las necesidades de los extranjeros presentes en la comunidad, sean o no usuarios de la Biblioteca? (razonamiento de la respuesta)

64. ¿Cómo califica el apoyo económico de su Ayuntamiento para la creación y el mantenimiento de la colección? (razonamiento)

65. ¿Cómo califica el apoyo y asesoramiento prestado por la Junta de Andalucía para la creación y el mantenimiento de la colección? (razonamiento)

66. ¿Qué opina de la adquisición cooperativa de los recursos de información

Servicios

67. ¿Posee la Biblioteca servicio de préstamo colectivo? [el que se practica con colegios, institutos, asociaciones] En caso afirmativo: ¿Con quién lo ejerce?

68. ¿Cuál/es es/son los servicios más utilizados por los extranjeros?

69. ¿Se prestan servicios especiales dirigidos a la población extranjera (por ejemplo, información sobre el municipio y sobre otros servicios que lo componen)? En caso afirmativo: ¿Cuáles?

En su opinión:

70. Además de los servicios ofertados, ¿qué servicios adicionales debería ofertar la Biblioteca para atraer a más usuarios extranjeros?

Actividades

71. ¿La Biblioteca oferta actividades (de animación a la lectura y actividades culturales) a sus usuarios? En caso afirmativo: ¿en qué consisten?

72. ¿Posee la Biblioteca una programación de actividades? En caso afirmativo: ¿Quién la elabora?, ¿Cuándo se elabora?, ¿contempla actividades interculturales? ¿en qué consisten? / En caso negativo: ¿cómo se organizan las actividades de animación y las culturales?, ¿la Biblioteca organiza actividades interculturales?, ¿en qué consisten?

73. ¿Cuántas actividades de carácter intercultural se han realizado durante el año 2008? ¿se ha incrementado la oferta respecto a años anteriores?

74. ¿Dónde se realizan las actividades que organiza la Biblioteca?

75. ¿La Biblioteca organiza actividades conjuntamente con los centros educativos del municipio? En caso afirmativo: ¿con cuales (primaria, secundaria, escuela de adultos)? ¿en qué consisten estas actividades?

76. ¿La Biblioteca organiza actividades con las asociaciones de inmigrantes de la comunidad? En caso afirmativo: ¿con cual/es? ¿en qué consisten?

77. ¿Y con las asociaciones culturales o de otro tipo de su comunidad? En caso afirmativo: ¿con cual/es? ¿en qué consisten?

En su opinión:

78. ¿Cuál es la finalidad de la realización de actividades culturales y de animación?

79. ¿Cómo cree que influye en la vida cotidiana del municipio la realización de actividades interculturales (convivencia, relaciones intergrupales, etc.)?

Cooperación

80. ¿La Biblioteca pertenece a alguna(s) red(es) o consorcio(s) de Bibliotecas? En caso afirmativo: ¿A cual(es)?, ¿Cuáles son las áreas de cooperación?

Marketing

81. ¿Cómo difunde la Biblioteca sus servicios, recursos y actividades?

82. ¿En cuantos idiomas?

Y por último:

83. Los usuarios extranjeros, ¿han incrementado sus visitas a la Biblioteca en el último año? En caso afirmativo: ¿a qué cree que se debe el incremento de las visitas? / En caso negativo: ¿por qué cree que no han incrementado las visitas?

84. ¿Cuál es su definición de biblioteca pública?

ANEXO II. CUESTIONARIO DE RESPUESTAS DICOTÓMICAS

Nº	PREGUNTA	REPUESTA (Si/No)
1	¿Conoce el Manifiesto sobre la Biblioteca Multicultural de la IFLA?	
2	¿Conoce las Directrices de la IFLA para el servicio bibliotecario de comunidades multiculturales?	
3	¿Conoce el Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía, 2008-2011?	
4	¿Trabajan en la Biblioteca personas de otras nacionalidades?	
5	¿En la Biblioteca colaboran voluntarios?	
	¿Y voluntarios de otras nacionalidades? En caso afirmativo, especificar nacionalidades:	
6	¿La Biblioteca está inscrita en el Registro de Bibliotecas de Uso Público de la Junta de Andalucía?	
7	¿La Biblioteca ha elaborado un Plan de Biblioteca?	
8	¿Contempla el Plan a los extranjeros como grupo de usuarios?	
9	¿La Biblioteca ha elaborado un reglamento o una Guía de la Biblioteca?	
10	El reglamento o Guía, ¿está disponible en más de un idioma? En caso afirmativo, especificar idiomas:	
11	¿La Biblioteca ha reglamentado el préstamo y el uso de instalaciones y servicios?	
12	¿Los reglamentos están disponibles en más de un idioma? En caso afirmativo, especificar idiomas:	
13	¿La Biblioteca tiene un Plan de evaluación?	
14	¿La biblioteca tiene una política colecciones?	
15	A la hora de realizar la selección de la colección, ¿se consulta alguna fuente de información (guías elaboradas por instituciones y organismos especializados)?	
16	En el proceso de selección, ¿se tienen en cuenta los materiales dirigidos a otras culturas?	

17	¿Se utiliza alguna fuente de selección especializada en colecciones multiculturales? En caso afirmativo, ¿Cuál?	
18	¿Participa la Biblioteca en proyectos de adquisición cooperativa? En caso afirmativo, ¿en cuales?	
19	¿Participa la Biblioteca en proyectos de catalogación cooperativa? En caso afirmativo, ¿en cuales?	
20	¿Sigue la Biblioteca algunas recomendaciones o directrices, nacionales o internacionales, para evaluar el tamaño y composición de su colección? En caso afirmativo, ¿cuáles?	
21	¿La Biblioteca proporciona acceso a colecciones digitales, bases de datos, revistas y libros electrónicos?	
22	¿La Biblioteca recibe o proporciona acceso a prensa en varios idiomas? En caso afirmativo, especificar idiomas:	
23	¿La Biblioteca proporciona acceso a recursos de información en línea dirigidos a extranjeros? En caso afirmativo, ¿a cuales?	
24	La colección multicultural (en caso de que exista), ¿es de libre acceso?	
25	¿La Biblioteca ofrece servicio de acceso a Internet?	
26	¿Participa la Biblioteca en el programa de la Junta de Andalucía “Internet para Bibliotecas”?	
27	¿Conoce las recomendaciones sobre la implantación y el uso de Internet en Bibliotecas Públicas elaborada por el Ministerio de Cultura y por la IFLA?	

28	El catálogo de la Biblioteca, ¿está disponible en varios idiomas? En caso afirmativo, especificar idiomas:	
29	¿La Biblioteca ha elaborado un manual de uso del catálogo?	
30	El manual de uso, ¿está disponible en varios idiomas? En caso afirmativo, especificar idiomas:	
31	¿Los ordenadores tienen instalados programas para la creación y tratamiento de textos (Office u otros programas de software libre)?	
32	¿Estos programas están disponibles en varios idiomas? En caso afirmativo, especificar idiomas:	
33	¿Los ordenadores permiten la escritura en alfabetos no latinos? En caso afirmativo, especificar alfabetos:	
34	En el municipio, ¿está señalizada la ubicación de la Biblioteca?	
35	La señalización, ¿está disponible en varios idiomas? En caso afirmativo, especificar idiomas:	
36	¿La Biblioteca tiene señalizadas las diferentes secciones?	
37	La señalización, ¿está disponible en varios idiomas? En caso afirmativo, especificar idiomas:	
38	¿La Biblioteca tiene página Web?	
39	La Web, ¿está disponible en varios idiomas? En caso afirmativo, especificar idiomas:	
40	¿La Biblioteca elabora un blog?	
41	La Web o el blog, ¿están integrados en una o varias redes sociales? En caso afirmativo, ¿En cual/es?	

--	--	--

ANEXO III. DATOS SOBRE LA BIBLIOTECA

Datos generales

1. Fecha de creación de la Biblioteca
2. Horario de apertura al público
3. Organismo del cual depende la Biblioteca
4. ¿Cuántas personas trabajan en la Biblioteca?
5. ¿Por cuántas unidades de servicio está formado el servicio de biblioteca?

Usuarios

6. ¿Cuántos usuarios atiende la Biblioteca? (sólo si se hacen recuentos de visitas);
¿Cuántos usuarios tienen carné de socio?
7. ¿Cuántos usuarios extranjeros atiende la Biblioteca? (sólo si se hacen recuentos de visitas de usuarios extranjeros);
¿Cuántos usuarios extranjeros tienen carné de socio?
8. ¿Hay datos sobre la evolución de las visitas a la Biblioteca de los usuarios extranjeros?

Colección

9. ¿Cuántos fondos posee la Biblioteca (libros y revistas)?
10. ¿La Biblioteca posee documentos (libros y revistas en cualquier soporte) dirigidos a cubrir las necesidades de los usuarios extranjeros? En caso de que sí posea:
 - ¿Cuál es el porcentaje de los documentos de la Biblioteca dirigidos a cubrir las necesidades de los usuarios extranjeros, con respecto a la colección total de la Biblioteca?
 - ¿Qué tipo de documentos posee la Biblioteca dirigidos a cubrir las necesidades de los usuarios extranjeros?
 - ¿Cuáles son las culturas (de otros países) más representadas en la colección de la Biblioteca?

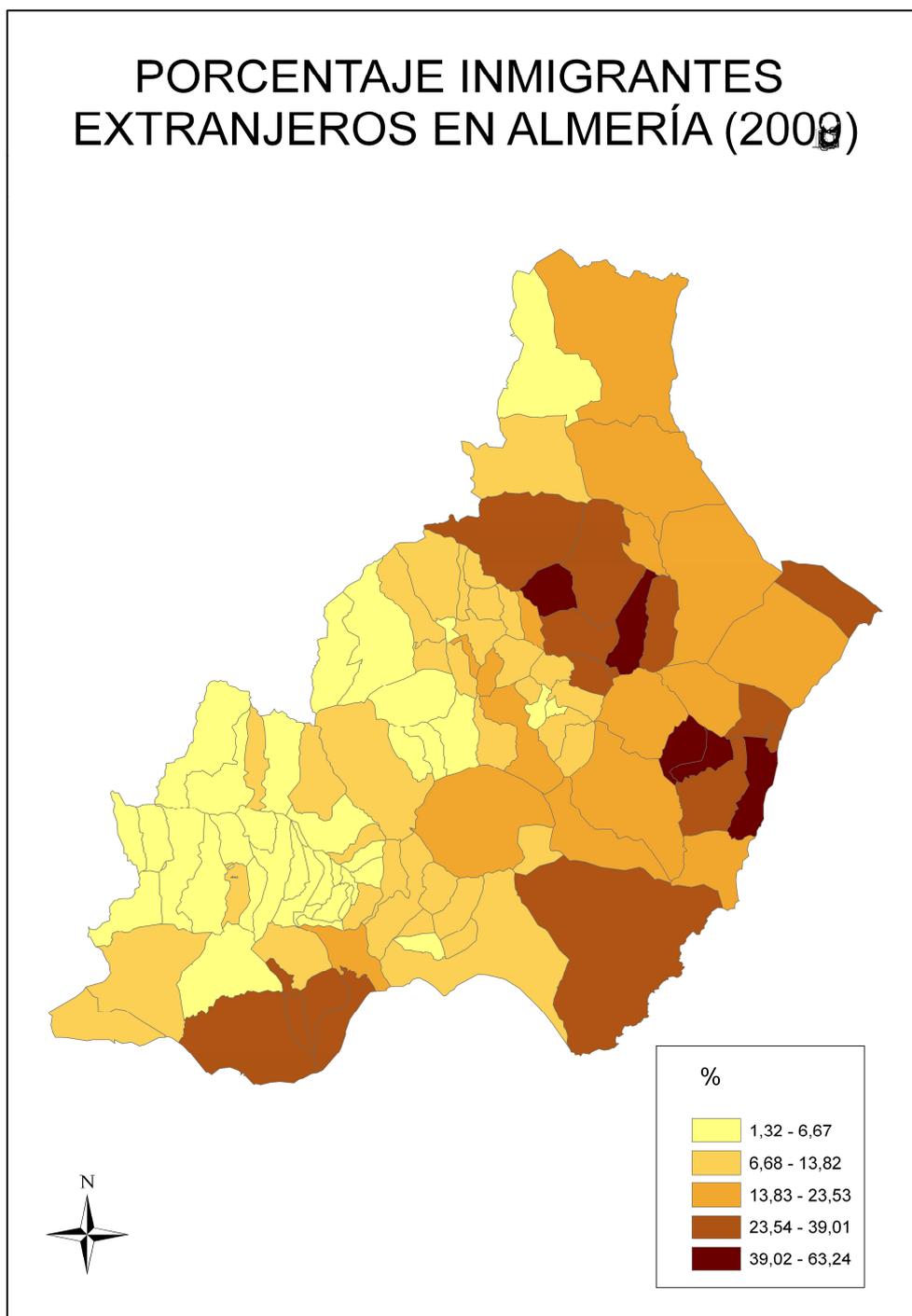
Automatización

11. ¿Qué servicios tiene automatizados la biblioteca (adquisición, catalogación, seriadas, préstamo a domicilio)?

Equipamiento

12. ¿Cuántos ordenadores de uso público tiene la Biblioteca?
13. ¿Cuántos ordenadores de uso público tienen acceso a Internet?
14. ¿Cuántos ordenadores de uso público están equipados con lectores de CD/DVD y puerto USB?
15. ¿La Biblioteca tiene impresora de uso público?
16. ¿Cuántos ordenadores de uso público están conectados a la impresora?
17. ¿Desde cuántos ordenadores de uso público se puede acceder al catálogo?
18. ¿La Biblioteca posee televisor, aparato de audio, y proyector?
19. ¿La Biblioteca posee puntos de red para que los usuarios puedan conectar sus ordenadores portátiles?
20. ¿La Biblioteca posee red WIFI?

ANEXO IV. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA EN LA PROVINCIA DE ALMERÍA



Fuente: Padrón Municipal 2008. Elaboración: Francisco Sánchez