



**Universidad**  
Zaragoza

1542

## Trabajo Fin de Grado

Análisis de la colección multicultural de la Biblioteca  
Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza.

Autora

M<sup>a</sup> Dolores Jové Villas

Directora

Dra. Luisa Orera Orera

Facultad de Filosofía y Letras

2015







## **Agradecimientos**

A M<sup>a</sup> Rosa Santos Lorite, de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza, quien ha facilitado la información necesaria para la elaboración del presente trabajo.

A la Doctora Luisa Orera Orera, por sus orientaciones, inestimable colaboración y paciencia.

A mi familia, por su apoyo y comprensión durante estos años de Universidad.







**JOVÉ VILLAS, M<sup>a</sup> Dolores**

Análisis de la colección multicultural de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza. / M<sup>a</sup> Dolores Jové Villas; directora Dra. Luisa Orera Orera. – Zaragoza: Universidad de Zaragoza, Facultad de Filosofía y Letras, 2015.

Trabajo Fin de Grado en Información y Documentación de la Universidad de Zaragoza, 2015.

95 p. : il. en col. y n ; 29 cm.

1. Colecciones bibliotecarias 2. Multiculturalidad 3. Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza. I.- Orera Orera, Luisa, dir. II.-Análisis de la colección multicultural de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza.

027.63 (460.224Z)



## **Resumen**

El presente trabajo se propone analizar la colección multicultural de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza. Para ello se efectúa una revisión general sobre el estado de la cuestión y los requisitos a tener en cuenta en la creación y desarrollo de las colecciones multiculturales en bibliotecas públicas. Posteriormente, se contrasta dichos requerimientos teóricos con la realidad de la colección multicultural de la citada biblioteca. Consecuentemente, el cuerpo del trabajo se divide en dos capítulos. El primero, referido al estado de la cuestión, avances y proyectos más destacables en los ámbitos internacional y nacional. El segundo, al análisis práctico y consiguiente discusión de la colección multicultural antes referida.

## **Palabras clave**

Colecciones bibliotecarias; Multiculturalidad; Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza; Bibliotecas públicas.

## **Abstract**

This work is a review on the current situation and the requirements to be considered in the creation and development of multicultural collections in public libraries. This is the first step to assess a practical example as the multicultural collection of the public library “Manuel Alvar” in the city of Zaragoza, (Spain). Consequently, the body of work is divided into two chapters. First, referred to the state of affairs, and to the most significant advances in national and international projects. The second, is a practical analysis and its subsequent discussion, of the multicultural collection in the public library cited above.

## **Key-words**

Library collections; Multiculturality; Public Library “Manuel Alvar” of Zaragoza; Public libraries.



## ÍNDICE

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Presentación .....	9
1.2. Justificación del trabajo .....	10
1.3. Objetivos.....	10
1.4. Metodología.....	11
1.4.1. Búsqueda y selección de recursos bibliográficos .....	11
1.4.2. Recopilación de información específica sobre la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” y su colección multicultural.....	12
1.4.3. Análisis del ámbito demográfico en el que se halla la colección .....	12
1.4.4. Análisis estadístico. Descriptores que caracterizan la colección.....	13
1.4.5. La política de desarrollo de la colección analizada .....	13
CAPÍTULO 2. MULTICULTURALIDAD Y BIBLIOTECAS. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	15
2.1. La biblioteca multicultural. Principios generales .....	16
2.2. Pautas, recomendaciones y directrices para el desarrollo de bibliotecas multiculturales .....	18
2.3. El desarrollo de las colecciones .....	20
2.4. Algunos ejemplos de actuación en materia de multiculturalidad .....	27
2.5. La multiculturalidad y las bibliotecas públicas españolas .....	28
2.5.1. Demografía y multiculturalidad.....	28
2.5.2. Los servicios bibliotecarios multiculturales en España .....	32
CAPÍTULO 3. LA COLECCIÓN MULTICULTURAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA “MANUEL ALVAR” .....	39
3.1. Caracterización de la población inmigrante en Zaragoza. Hacia una sociedad multicultural.....	39
3.2. Entorno social del distrito de Delicias de Zaragoza .....	40

3.3. La Biblioteca Pública “Manuel Alvar” .....	45
3.4. La colección multicultural de la Biblioteca “Manuel Alvar” .....	47
3.4.1. Ubicación y organización de la colección .....	49
3.4.2. Desarrollo de la colección .....	54
3.4.3. Análisis de la colección .....	59
CONCLUSIONES .....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	71
ANEXOS .....	75
ANEXO A. BIBLIOGRÁFIA .....	77
ANEXO B. MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN..	83

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1- <i>Página web de bibliotecas interculturales de la Junta de Andalucía.....</i>	35
Figura 2.- <i>Página web "Un viatge ple de veus".....</i>	36
Figura 3.- <i>Página web "Biblioteca abierta" .....</i>	37

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1.- <i>Sala de préstamos de adultos de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza.....</i>	50
Fotografía 2.- <i>Sala infantil de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza</i>	52
Fotografía 3.- <i>Sala de lectura de prensa de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza.</i>	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- <i>Distribución de los inmigrantes por procedencia y año de llegada a España.</i> .....	29
Gráfico 2.- <i>Distribución de sexos por edad y zona de procedencia de los inmigrantes llegados a España.....</i>	30
Gráfico 3.- <i>Distribución por sexos y edad de los inmigrantes según el área de procedencia.....</i>	31
Gráfico 4.- <i>Nivel educativo de los inmigrantes por área de procedencia y sexo ....</i>	32
Gráfico 5.- <i>Distribución de la población inmigrante del distrito zaragozano de Delicias según continente de procedencia. ....</i>	41
Gráfico 6.- <i>Distribución por sexos de la población inmigrante en el distrito zaragozano de Delicias según su continente de origen.....</i>	41
Gráfico 7.- <i>Distrito zaragozano de Delicias. Población inmigrante europea por país de procedencia .....</i>	42
Gráfico 8.- <i>Distrito zaragozano de Delicias. Población inmigrante americana por país de procedencia .....</i>	42
Gráfico 9.- <i>Distrito zaragozano de Delicias. Población inmigrante africana por país de procedencia .....</i>	43
Gráfico 10.- <i>Distrito zaragozano de Delicias. Población inmigrante asiática por país de procedencia .....</i>	43
Gráfico 11.- <i>Población inmigrante en el distrito de Delicias según edad y sexo. ..</i>	44
Gráfico 12.- <i>Número de documentos contenidos y su peso porcentual, para los diferentes soportes existentes en la colección multicultural “Manual Alvar”.....</i>	47
Gráfico 13.- <i>Antigüedad de los documentos que componen la colección multicultural. ....</i>	48
Gráfico 14.- <i>Número de documentos y su porcentaje para las 10 principales materias que integran la colección.....</i>	49

Gráfico 15.- <i>La sección infantil dentro de la colección multicultural.....</i>	52
Gráfico 16.- <i>Ejemplares que conforman la colección multicultural por procedencia y tipo de soporte.....</i>	56
Gráfico 17.- <i>Distribución de las causas de expurgo aplicadas en la colección multicultural de la Biblioteca “Manuel Alvar” en el periodo 2006-2015. ....</i>	58
Gráfico 18.- <i>Distribución de la colección por continentes de procedencia de los documentos. En el caso de Europa, se incluyen los documentos de procedencia española .....</i>	60
Gráfico 19.- <i>Distribución de la colección por continentes de procedencia de los documentos. En el caso de Europa, no se incluyen los documentos procedentes de España. ....</i>	60
Gráfico 20.- <i>Comparativa entre peso de la población inmigrante y la proporción de documentos de la colección multicultural según continentes de procedencia. ..</i>	62
Gráfico 21.- <i>Las 10 principales lenguas que integran la colección. ....</i>	64
Gráfico 22.- <i>Comparativa entre los porcentajes de población inmigrante según lengua materna y de idioma de los documentos que componen la colección de la Biblioteca Pública Manuel Albar de Zaragoza. ....</i>	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- <i>Número mínimo de documentos en una colección en función de la proporcionalidad corregida del tamaño de la población a la que sirve .....</i>	25
Tabla 2.- <i>Evolución de la población de la ciudad de Zaragoza en la última década .....</i>	39
Tabla 3.- <i>Los cinco distritos de Zaragoza con mayor población de inmigrantes..</i>	40
Tabla 4.- <i>Programa de impresión de periódicos en papel de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza entre 2008 y 2011 .....</i>	54
Tabla 5.- <i>Número de documentos por país de procedencia editorial.....</i>	63



# CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Presentación

Las dos últimas décadas del siglo XX y el presente siglo XXI se caracterizan por el fenómeno de la globalización. Este fenómeno no afecta únicamente al comercio o intercambio de bienes o servicios entre distintas partes del planeta, sino que también ha generado un creciente flujo de personas entre los distintos países y continentes. Los flujos migratorios se deben, en general, a los distintos niveles de riqueza entre las diferentes áreas geográficas, que provocan que habitantes de las zonas más pobres fluyan hacia las zonas más ricas en busca de una mejor calidad de vida para ellos y sus descendientes. Este hecho se ve favorecido por el envejecimiento creciente de las sociedades más ricas y su consiguiente necesidad de mano de obra joven en diversos ámbitos de su economía, a la par que los avances en las comunicaciones.

Los factores antes descritos, han configurado en las últimas décadas la existencia de sociedades multiculturales. La parte positiva de esta situación es el enriquecimiento que genera la interacción entre culturas diferentes en un mismo ámbito geográfico. Sin embargo, también hay inconvenientes. La falta de integración de los emigrantes, las barreras idiomáticas y el riesgo de creación de guetos, son problemas que deben solucionarse desde un enfoque multidisciplinar.

En este marco, es evidente que una de las principales herramientas para lograr la integración es el acceso a la cultura. Y en este proceso, es indudable que las bibliotecas públicas pueden jugar un importante papel, teniendo en cuenta que, como señalan las *Direcciones IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*<sup>1</sup>, estas instituciones tienen como misión facilitar recursos informativos y prestar servicios para cubrir las necesidades de personas en los ámbitos de la instrucción, información y perfeccionamiento personal. Es por todo ello or lo que la UNESCO publicó el *Manifiesto*

---

<sup>1</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). *Direcciones IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* [en línea]. 2001, p. 8. Disponible en: [http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14\\_2\\_direcciones.pdf](http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_direcciones.pdf) [consulta 10-02-2015].

*IFLA-UNESCO por la biblioteca multicultural*<sup>2</sup>, cuyo principio básico y de mayor relevancia es el de servir a todos los miembros de una comunidad sin discriminación alguna por origen, cultura o lengua.

En este contexto, se debe señalar que el elemento básico para que la biblioteca pública pueda desarrollar esta función es la colección. Elemento del que se ocupa, fundamentalmente, este trabajo.

## **1.2. Justificación del trabajo**

La significativa población inmigrante que se ha asentado en la última década en España, y también en la ciudad de Zaragoza, hace necesaria la revisión de la implantación y posterior desarrollo, de colecciones multiculturales en bibliotecas públicas que permitan avanzar, a través de la cultura, en una mayor integración de los miembros de estas comunidades en el ámbito geográfico de acogida.

En la ciudad de Zaragoza, es el distrito de Delicias el que cuenta con un mayor número absoluto de población inmigrante. La instauración en dicho distrito, ya en 2006, de una colección multicultural en la Biblioteca Pública “Manuel Alvar”, ofrece la suficiente perspectiva temporal para proceder a valorar su trayectoria, efectuando un contraste práctico con los requerimientos teóricos que existen en la bibliografía para este tipo de servicios públicos. El análisis, la realización de dicho contraste práctico y las posibilidades de mejora que pueda ofrecer a la colección, es la principal finalidad del presente trabajo.

## **1.3. Objetivos**

Este trabajo, se plantea los siguientes objetivos:

- **Objetivo general**
  - Analizar la colección multicultural de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza, partiendo para ello de la caracterización demográfica del distrito al que da servicio, así como del análisis de los tipos de soporte, procedencia, antigüedad y lenguas de los documentos que la componen.

---

<sup>2</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* [en línea]. Madrid: IFLA, 2009, p. 4. Disponible en: [http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural\\_library\\_manifesto-es.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-es.pdf) [consulta 10-02-2015].

- **Objetivos específicos**

- Profundizar sobre los objetivos y condicionantes para la instauración y desarrollo de colecciones multiculturales.
- Conocer proyectos de colecciones multiculturales implantados en otros ámbitos geográficos, nacionales e internacionales.
- Caracterizar la población inmigrante del distrito en el que se halla la biblioteca.
- Conocer la colección multicultural de la biblioteca.
- Analizar la política de desarrollo de la colección multicultural que se ha venido efectuando en la referida biblioteca desde 2006.

#### **1.4. Metodología**

Aparte del sistema de tutorización por parte de la directora, habitual en este tipo de trabajos, la metodología utilizada ha sido la siguiente.

##### **1.4.1. Búsqueda y selección de recursos bibliográficos**

Para la búsqueda y selección de este tipo de recursos, se han utilizado diferentes bases de datos como Dialnet o Travesía. Asimismo, se han consultado diversas monografías relacionadas con el desarrollo general de colecciones de las que se han obtenido los esquemas generales de implementación y funcionamiento.

También se ha procedido a la consulta de páginas web de diferentes organismos nacionales e internacionales como IFLA, UNESCO, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte o el Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

Se han efectuado búsquedas también, sobre el enfoque que se da a las colecciones multiculturales en el ámbito de la integración en diferentes países: Dinamarca, Países Bajos, Noruega, Reino Unido, Alemania y Estados Unidos.

Ya dentro de España, se han revisado el tratamiento de las colecciones multiculturales en aquellas comunidades autónomas más relevantes en esta cuestión: Andalucía, Cataluña y Madrid.

#### **1.4.2. Recopilación de información específica sobre la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” y su colección multicultural.**

Se han utilizado tres vías diferentes:

- Documentación sobre la biblioteca. Se ha efectuado una revisión bibliográfica referente a la propia biblioteca.
- Información proporcionada por el personal de la biblioteca. Se ha visitado en diversas ocasiones las instalaciones. El personal ha proporcionado amplia información sobre la política de instauración y desarrollo de la colección.
- Base de datos *Absys*. Se han generado ficheros electrónicos extraídos de esta base de datos. Es necesario destacar las severas limitaciones de dicho sistema informático que ha requerido, en numerosas ocasiones, la obtención de la información mediante un minucioso tratamiento manual, dada la imposibilidad de exportación en campos legibles a formatos de intercambio estándar como *excell*, *acces* o *dbase*.

#### **1.4.3. Análisis del ámbito demográfico en el que se halla la colección**

Como se detalla en el capítulo 2 del presente trabajo, uno de los puntos de partida sustanciales para cualquier proceso de instauración y desarrollo de una colección multicultural es el análisis de la composición demográfica de la población a la que se quiere dar servicio. Se ha partido, para ello, de la información procedente del Instituto Nacional de Estadística para la obtención de datos sobre inmigración a nivel estatal.

En lo que se refiere al municipio de Zaragoza, los datos estadísticos sobre inmigración proceden del Observatorio Municipal de Estadística del Ayuntamiento de Zaragoza. Se ha evaluado, con énfasis especial, el distrito de Delicias, al que da servicio la biblioteca pública “Manual Alvar”.

Los parámetros demográficos analizados son los siguientes: peso y evolución de la población inmigrante en la última década; áreas geográficas y países de procedencia, distribución por sexos, edades y nivel educativo.

#### **1.4.4. Análisis estadístico. Descriptores que caracterizan la colección**

En el capítulo 3, a partir de la información proporcionada por el sistema *Absys* de la propia biblioteca, así como en base a las visitas cursadas y a la consulta manual de la información disponible en ella, se analizan parámetros generales como: ubicación y tipo de acceso a la colección o la estructura de las signaturas de su fondo multicultural.

Ya en cuanto a los descriptores que caracterizan la colección multicultural, se ha abordado: tipos de soportes existentes, países de procedencia de los documentos, lenguas que integran la colección, materias, fecha de publicación de los documentos y distribución de los documentos por secciones (sala general y sala infantil).

A partir del tratamiento de los datos descritos, se ha procedido a la elaboración de gráficos descriptivos diversos, que facilitan su análisis y discusión.

#### **1.4.5. La política de desarrollo de la colección analizada**

En el capítulo 3, toda la información relativa al desarrollo de la colección multicultural, ha sido obtenida a través de entrevistas mantenidas con el personal responsable de la biblioteca durante la elaboración del presente trabajo. De este modo, se ha tenido acceso a los criterios de selección de los materiales, a los procedimientos de adquisición, a la evaluación, el expurgo, la conservación, la preservación y la política de cooperación.

No es un objetivo de este trabajo obtener información sobre el tipo de interacción que ha mantenido la institución con la población inmigrante, a la hora del necesario ajuste entre los servicios ofertados y la potencial demanda existente, aspecto éste también fundamental tal y como se detalla en el capítulo 3, sin embargo, se han realizado dos entrevistas, como ejemplo de lo que debe hacer la biblioteca en el futuro.



## CAPÍTULO 2. MULTICULTURALIDAD Y BIBLIOTECAS. ESTADO DE LA CUESTIÓN

Existen diversos conceptos relacionados con la diversidad cultural. Por una parte, se utiliza el término “interculturalidad” para referirse a la interacción de dos o más culturas cuando ninguna de las dos es hegemónica.

Por otra parte, el término “multiculturalidad” se utiliza cuando coexisten diferentes culturas en un mismo ámbito geográfico, conservando la cultura dominante la jerarquía respecto a las demás, tanto social como políticamente. Este sería el caso habitual al que se enfrenta la biblioteca pública en los países desarrollados como España, donde la inmigración contrapone culturas minoritarias con respecto a la cultura hegemónica del país. En este marco, la biblioteca pública debe ser una de las garantes de la igualdad, facilitando información y cultura a cualquier miembro de la comunidad<sup>3</sup>.

Otros autores hablan de los conceptos de “asimilación” e “integración”. Así, Cristina Blanco<sup>4</sup> define asimilación al proceso por el cual el migrante se ve obligado a incorporarse plenamente a la sociedad receptora, minimizando sus relaciones con su sociedad de origen. Sin embargo, la integración debe ser un proceso bidireccional y dinámico de ajuste mutuo por parte de todos los inmigrantes y residentes de los estados<sup>5</sup>.

La *International Federation of Library Associations and Institutions* (en adelante IFLA), publicó en 2012 el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*. Dicho documento define multiculturalidad o diversidad cultural, como la coexistencia armónica de diferentes culturas. A su vez, entiende como cultura el “conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de

---

<sup>3</sup> MIÑARRO, Dolores. “Foro de debate: Biblioteca Pública y Multiculturalidad” [en línea]. En: *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002). Valencia: [s.n], 2002, p. 300-308. Disponible en: [http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/for\\_301.pdf](http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/for_301.pdf) [consulta 7-1-2015].

<sup>4</sup> BLANCO, Cristina. *Publicaciones académicas* [en línea]. Disponible en: <http://www.cristina-blanco.es/index.php/publicaciones/academicas> [consulta 18-02-2015].

<sup>5</sup> COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Una política común de emigración para Europa: principios, medidas e instrumentos* [en línea]. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52008DC0359&from=ES> [consulta 18-02-2015].

vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y creencias”.<sup>6</sup>

## 2.1. La biblioteca multicultural. Principios generales

Desde este punto de vista, la biblioteca multicultural requiere un enfoque integrado de los servicios, que no debe llevarse a cabo aisladamente. Las colecciones y servicios multiculturales deben ser una parte más de la biblioteca general. Así, los principios de la biblioteca multicultural son<sup>7</sup>:

- “*Servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico.*
- *Ofrecer información en lenguas y alfabetos apropiados.*
- *Dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades.*
- *Disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad”.*

Por su parte, las actividades principales a llevar a cabo por la biblioteca multicultural son<sup>8</sup>:

- “*Desarrollar colecciones y servicios culturalmente diversos y multilingües, incluyendo recursos digitales y multimedia;*
- *Destinar recursos para la conservación de las expresiones y el patrimonio cultural, prestando especial atención al patrimonio cultural oral, indígena e intangible;*
- *Incluir programas que apoyen la educación de los usuarios, la alfabetización informacional, los recursos para los recién llegados, el patrimonio cultural y el diálogo intercultural como partes integrales de los servicios;*
- *Proporcionar acceso a los recursos bibliotecarios en los idiomas apropiados a través de sistemas de acceso y organización de la información;*

---

<sup>6</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS [IFLA]. *Manifiesto IFLA/UNESCO por...op. cit.*, p.33.

<sup>7</sup> *Ibidem*, p. 33.

<sup>8</sup> *Ibidem*, p. 34.

- *Desarrollar materiales de promoción y difusión en las lenguas apropiadas para atraer a diversos grupos a la biblioteca.”*

En cuanto al personal, debe tener una formación continua centrada en los servicios a comunidades multiculturales. Además, como cualidades necesarias debe tratarse de personas con una sensibilidad intercultural y antidiscriminatoria.

Los servicios multiculturales deben ser globales, así las bibliotecas con colecciones multiculturales deben participar en redes de desarrollo a nivel tanto local, nacional e internacional.

La IFLA, en sus directrices para el servicio bibliotecario en comunidades multiculturales<sup>9</sup>, establece que el material bibliotecario a adquirir debe estar escrito en la lengua propia de las culturas minoritarias que forman parte de la sociedad. Además, los servicios bibliotecarios, deben fomentar y ofrecer el aprendizaje de lenguas tanto del país de acogida como de las culturas que lo integran. Igualmente deben fomentar el aprendizaje en términos generales, facilitando una integración en la sociedad de acogida. Deberán procurar igualmente constituirse en espacios de interacción entre personas de todas las culturas, a través de exposiciones y organizaciones de actos culturales de cualquier índole.

En este contexto, Bárbara J. Ford <sup>10</sup> afirma que la biblioteca pública es un recurso para atender las prioridades de la comunidad tales como el desarrollo económico, la participación ciudadana, la formación permanente y la integración de los inmigrantes recién llegados.

Las autoras Cervantes y Navas<sup>11</sup>, abundan en que deben ser las bibliotecas públicas las que desarrollem y fomenten las acciones de integración social y disminución de desigualdades. Todo ello atendiendo a que estas instituciones, financiadas en su totalidad

---

<sup>9</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS [IFLA]. *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario* [en línea] 3<sup>a</sup> ed. Madrid: IFLA, 2009, p. 7. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf> [consulta 7-1-2015].

<sup>10</sup> FORD, Bárbara J. “Todos son bienvenidos: la biblioteca pública como espacio de integración ciudadana” [en línea]. En: *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Valencia: [s.n], 2002, pp. 300-308. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1212/1/pon\\_191.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1212/1/pon_191.pdf). [consulta 7-1-2015].

<sup>11</sup> CERVANTES MARTÍNEZ, Luisa María; NAVAS LUQUE, Marisol. “Servicios bibliotecarios interculturales en bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería” [en línea]. En: *Actas del I Congreso Internacional sobre migraciones en Andalucía (2011)*. Granada: Universidad de Granada, 2011, pp. 1077-1089. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4051404> [consulta 25-03-2015].

por fondos públicos, se hallan al servicio de todos los ciudadanos, por igual. Por otra parte, son instituciones consideradas centros de apoyo tanto a la educación formal como a la no formal, siendo por ello los lugares propicios para el desarrollo de cursos en materias diversas como idiomas, programas de educación de adultos, alfabetización en el uso de las TICs, así como para facilitar la autoformación.

Otros aspectos también relevantes que hacen adecuada a la biblioteca pública para las actuaciones de integración multicultural, son:

- Su configuración como centros de información, recopilando, gestionando y difundiendo información diversa y en diversos formatos;
- Sus colecciones pueden reflejar todas las culturas presentes en la comunidad, disponiendo de materiales en todos los idiomas de la población inmigrante de un ámbito geográfico concreto;
- Son una herramienta que permite el respaldar las tradiciones de las diferentes culturas;
- Son instituciones neutrales, libres de posicionamientos religiosos o políticos; y
- Pueden prestar sus fondos y servicios más allá de sus instalaciones a ciudadanos que, por diversos motivos, no pueden acudir directamente a la biblioteca: bibliobuses, servicios a domicilio o servicios a presos.

## **2.2. Pautas, recomendaciones y directrices para el desarrollo de bibliotecas multiculturales**

Los aspectos principales a los que hace referencia la IFLA en su documento *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*<sup>12</sup> prevén dos elementos esenciales para asegurar el mayor éxito posible de la biblioteca multicultural. Dichos elementos son: la necesaria ejecución de estudios previos que caractericen la situación inicial de la comunidad a la que se pretende ofrecer un servicio y, de forma posterior, la promoción necesaria para que, una vez instaurado dicho servicio, puedan optimizarse los recursos públicos invertidos.

---

<sup>12</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS [IFLA]. *Comunidades..., op. cit.*, p. 10

- **Estudios previos a la implantación**

El diseño de un servicio bibliotecario multicultural requiere un análisis de la comunidad de usuarios basado en datos demográficos, socioeconómicos y culturales. Para dicho análisis los datos que deben obtenerse se pueden clasificar del siguiente modo:

- Primarios: datos de grupos organizados o líderes comunitarios.
- Secundarios: datos recogidos a través de encuestas de instituciones oficiales, estadísticas demográficas, informes empresariales, estudios de marketing, cámaras de comercio locales y organizaciones de la comunidad.

Deben también evaluarse las necesidades de esta población con el fin de definir las dimensiones de la colección o los tipos de documentos, formatos y lenguas que la componen. La participación de organizaciones locales de la comunidad, permite definir el perfil a quien va dirigido el servicio, así como las necesidades de información o programas de aprendizaje o culturales que deban ponerse en marcha. Para ello una caracterización en cuanto a la procedencia, edades, niveles de escolarización y hábitos lingüísticos y culturales, permitirá efectuar un análisis inicial certero de caracterización de la población destinataria de los futuros servicios que se deseen implantar.

Cuando en un mismo ámbito geográfico coexisten varias comunidades multiculturales, es vital la cooperación con otras instituciones en la adquisición, la catalogación y el suministro de recursos. En mayor medida, cuando el centro en cuestión que debe ofrecer el servicio, presenta recursos limitados y existen varias comunidades a las que atender. En este ámbito, internet constituye una herramienta esencial.

Por otra parte, la tecnología web 2.0, es una vía ideal para crear un servicio bibliotecario multicultural, ya que son los propios usuarios los que crean recursos que puedan ser aprovechados por los demás.

Como punto de partida, el conocimiento de todos estos parámetros, es el que permitirá planificar y desarrollar de una manera eficaz cualquier colección en general, y multicultural en particular.

- **Promoción entre potenciales usuarios**

La promoción entre potenciales usuarios, puede fomentarse a través de elementos tales como:

- El apoyo a la alfabetización es una función clave en este tipo de bibliotecas para despertar el interés de sus potenciales usuarios.
- Por otra parte, la utilización de la biblioteca debe ser siempre totalmente gratuita.
- La señalización debe estar en los idiomas de los grupos de usuarios o a través de símbolos internacionales.
- También resulta esencial la presencia de prensa, revistas y periódicos de actualidad de los países de origen que despierte la inquietud de los usuarios, los cuales quieren, normalmente, mantenerse informados de lo que sucede en sus países.
- Las colecciones multiculturales deben estar en lugares fácilmente accesibles. La página web de la biblioteca también debiera facilitarse en varios idiomas.
- También los formularios de inscripción, de reserva, de avisos de retrasos en las devoluciones deberán estar redactados en los idiomas de las diferentes comunidades.
- Para que las actividades de promoción tengan un efecto adecuado, es fundamental como vía de difusión, contar con las asociaciones de los grupos minoritarios, quienes pueden incluso colaborar en redactar hojas informativas en las lenguas minoritarias, con el objeto de promocionar el uso de la biblioteca multicultural<sup>13</sup>.

### **2.3. El desarrollo de las colecciones**

El concepto de colección tal y como lo entendemos actualmente, hace referencia a todos los tipos de recursos bibliográficos o documentales independientemente del soporte en el que se presenten. Dichos recursos son fundamentalmente libros, pero también

---

<sup>13</sup> GARCÍA LÓPEZ, Fátima; MONJE JIMÉNEZ, Teresa. “Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales” [en línea]. En: *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Valencia: [s.n], 2002, p. 219. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1176/1/com\\_215.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1176/1/com_215.pdf). [consulta 7-1-2015].

cualquier otro tipo de publicaciones periódicas, folletos, manuscritos, música impresa, discos ópticos, discos magnéticos, microfichas, o cualquier otro formato tecnológico que sea de aplicación en cada momento. También, al hablar de desarrollo de colecciones, no únicamente debemos referirnos al proceso de formación de la misma, sino también a su mantenimiento, debiendo responder ésta en todo momento a las necesidades de los usuarios<sup>14</sup>. Por último, el término de desarrollo de colecciones, está relacionado con la conservación de los mismos.

El concepto de desarrollo de una colección ha experimentado un cambio importante. Si antes todas las operaciones se dirigían a desarrollar y mantener una colección en la propia biblioteca, actualmente deben también hacerse accesibles recursos que no son necesariamente propiedad de la biblioteca, como es el caso de determinados documentos digitales<sup>15</sup>.

En el caso de recursos multilingües, debe existir una política específica en el desarrollo de la colección. En este sentido, la gama de recursos con que deberá contar, deben tener en cuenta las siguientes consideraciones, tal como indica Dolores Miñaro<sup>16</sup>:

- Mantener unos recursos equilibrados para cada grupo multicultural.
- Entre los materiales deben existir recursos publicados en los países de origen, y en la lengua de dichos países.
- Las obras deberán tener en cuenta las edades y nivel educativo del grupo multicultural a la que van dirigidas.
- Deberán ofrecerse prensa y publicaciones periódicas actuales.
- También grabaciones de sonido o video en diversos dispositivos digitales, como cd, dvd, mp3 o mp4.

A este respecto y como complemento, la IFLA añade las siguientes<sup>17</sup>:

- Acceso a recursos electrónicos tales como internet o bases de datos.

---

<sup>14</sup> ORERA ORERA, Luisa. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 2008. ISBN 84-7738-363-4, p. 64.

<sup>15</sup> ORERA ORERA, Luisa. *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005. ISBN 8497563492, , p. 218.

<sup>16</sup> MIÑARRO, Dolores. "Foro de debate..., *op. cit.*, p. 301.

<sup>17</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS [IFLA]. *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario...*, *op. cit.*, pp.18-19.

- Adquisición de material nuevo, periódicamente, en todas las lenguas y para todos los grupos multiculturales, así como también descartarse los recursos más antiguos.
- En el caso de colecciones de libros, habría que intentar alcanzar unas ratios de entre 1,5 y 2,5 libros por persona perteneciente a cada grupo multicultural.
- En cuanto a las cifras de adquisición, éstas deberían estar entre 200 y 250 libros por cada 1000 habitantes y año.

Finalmente, es muy positivo que las colecciones contengan información para los inmigrantes sobre cómo es la vida en su nuevo país, los diferentes niveles de la administración, así como cualquier información que pueda resultar útil en los procesos de integración de estas minorías culturales.

Las pautas que establece el Consejo de Europa y EBLIDA<sup>18</sup>, sobre legislación y política bibliotecaria en Europa establecen, en su punto segundo, los principios que deben fundamentar el desarrollo de una colección. Dichos principios son los siguientes:

- Se basará en el criterio profesional del bibliotecario, totalmente independiente de cuestiones políticas o religiosas. Fundamentándose en la consulta con órganos representativos de los usuarios, colectivos locales y otras instituciones educativas o culturales.
- Las políticas de desarrollo de la colección, tendrán unos períodos de revisión concretos, con el fin de conseguir una adaptación continua a las nuevas necesidades u oportunidades que vayan produciéndose.
- El desarrollo de las colecciones debe ser un proceso transparente y sus políticas deben hacerse públicas.
- Las bibliotecas, en cada país, formarán parte de un sistema para la cooperación en materias de adquisición y exportación de colecciones.
- Se facilitará, como ya se ha indicado, el acceso a materiales que no formen parte de sus colecciones, a través de los préstamos interbibliotecarios nacionales e internacionales.

---

<sup>18</sup> ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA. *Correo bibliotecario. Boletín informativo de la Subdirección General de Coordinación bibliotecaria* [en línea]. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 2000, nº 42. Disponible en: <http://www.mcu.es/correobibliotecario/index.php/cb/article/viewFile/661/643> [consulta 25-03-2015].

En lo referente a la gestión de la colección y, de forma más concreta en el caso de la colección multicultural, la IFLA<sup>19</sup> señala que deberían ofrecerse materiales bibliotecarios para todos, en sus lenguas preferidas y relacionados con su propia cultura. También, debiera mantenerse una colección eficaz, equilibrada y de un tamaño considerable para cada grupo minoritario étnico, lingüístico y cultural.

En cuanto a la planificación de la colección, ésta deberá abarcar las siguientes fases: selección y adquisición, parametrización del fondo, conservación y expurgo.

- **Selección y adquisición**

Se trata de un proceso complejo por el cual se debe determinar qué documentos formarán parte de la colección teniendo en cuenta, básicamente, las necesidades informativas de los usuarios. Debe ajustarse a los principios siguientes<sup>20</sup>:

- Universalidad: atiende a las necesidades de todos los públicos y edades, atendiendo a todos los campos del saber.
- Imparcialidad: contempla todas las opiniones y creencias, sin ejercer discriminaciones por motivos sociales o ideológicos.
- Diversidad: integra todos los gustos y niveles culturales (popular, alta cultura, informativo, crítico, instructivo, recreativo, etc.).
- Calidad: prioriza las obras maestras del repertorio universal.
- Actualidad: necesaria renovación constante de las colecciones para adaptarlas a las tendencias actuales.

Otro de los parámetros decisivos en la selección y adquisición, son los hábitos lectores en el espacio de la biblioteca. Así, el conocimiento de los documentos con mayor demanda, orienta al profesional bibliotecario sobre la vía de crecimiento que debe tomar la

---

<sup>19</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS [IFLA]. *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio..., op. cit.*, p. 15.

<sup>20</sup> ESPAÑA. CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. *Pautas para establecer una política de colecciones en una biblioteca pública* [en línea]. Madrid: Consejo de Cooperación bibliotecaria, 2010. p. 12. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT\\_Sel\\_cooperativa.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT_Sel_cooperativa.pdf) [consulta 18-03-2015].

colección. Resulta también básico el conocer la producción editorial, para lo cual deben preverse fórmulas de colaboración con editores, distribuidores, o libreros.

Debido a la profusión editorial y a la cantidad cada vez más variable de soportes, el proceso de selección se ha convertido en una de las tareas básicas en el trabajo del bibliotecario.

En cuanto a la selección dentro del proceso de planificación de una colección, habrá que considerar tres factores relevantes<sup>21</sup>: los objetivos de la biblioteca; la comunidad a la que sirve; y la naturaleza y calidad de los materiales que compondrán su colección. Los objetivos de la biblioteca, o de la colección, y la comunidad a la que se pretende dar servicio, son dos parámetros estrechamente relacionados. Así, la caracterización inicial de la población objetivo, a través de los estudios de usuarios, resulta fundamental a la hora de efectuar una correcta selección y adquisición. Alguna de las principales cuestiones a las que deben dar respuesta los referidos estudios de usuarios, son las siguientes<sup>22</sup>:

- ¿Qué promedio de edad o edades tiene la población a la que se pretende dar servicio?
- ¿Qué evolución se prevé en el futuro?
- ¿Qué grupos étnicos la componen?
- ¿Qué lengua hablan sus habitantes?
- ¿Cuál es su nivel cultural y socioeconómico?

- **Tamaño del fondo**

Según las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de las bibliotecas públicas<sup>23</sup>, la cantidad de libros que debe contener una colección, se sitúa entre 1,5 y 2,5 libros por persona objetivo de la misma. No obstante, pueden establecerse dos fases para alcanzar los indicadores anteriores. Una, en el momento inicial de una nueva biblioteca, cuando se debiera contar, como mínimo, con un libro por persona y, posteriormente, ya en

---

<sup>21</sup> ESPAÑA. CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. *Pautas para establecer...*, op. cit., p. 14.

<sup>22</sup> *Ibidem*, p.15.

<sup>23</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo...*, op. cit., p. 48.

la fase de consolidación (tres años siguientes), cuando debiera aproximarse al indicador de 2 libros por persona.

También existen recomendaciones o pautas más graduales para establecer el número de documentos de una colección en función del tamaño de la población a la que da servicio. Así, la tabla 1 refleja una propuesta proporcional corregida en función de diversos tramos de tamaño de población.

Número habitantes	Nº documentos/habitante	Nº documentos colección inicial
Hasta 5.000	2,5	4.000-5.500
De 5.000 a 10.000	2,5	7.000-12.500
De 10.000 a 20.000	2	12.500-20.000
De 20.000 a 50.000	2	20.000-65.000
De 50.000 a 100.000	1,5	45.000-80.000
Más de 100.000	1,5	80.000-95.000

Tabla 1.- *Número mínimo de documentos en una colección en función de la proporcionalidad corregida del tamaño de la población a la que sirve.* Fuente: ESPAÑA. CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. *Pautas para establecer una política de colecciones en una biblioteca pública* [en línea]. Madrid: Consejo de Cooperación bibliotecaria, 2010 p. 14. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT\\_Sel\\_cooperativa.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT_Sel_cooperativa.pdf) [consulta 18-03-2015].

Según las *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas en España*<sup>24</sup>, el volumen que deberán tener las colecciones está condicionado también por otros factores como el espacio físico de la biblioteca, la proximidad de otras bibliotecas, las políticas de cooperación e intercambio, o el acceso a recursos electrónicos.

Además es necesario indicar que las diferentes secciones de la biblioteca (adultos/sala general e infantil/juvenil), deberán incorporar tanto materiales impresos, como audiovisuales, sonoros, multimedia y recursos electrónicos.

Finalmente, resulta recomendable que un 20% de la referida colección se dedique a la sección infantil, el 65% a los adultos o sala general y un 15 % a audiovisuales o documento multimedia (distribuidos éstos últimos entre las dos salas anteriores). En el caso de colecciones multiculturales, éstas debieran situarse en el entorno del 3 % de la

<sup>24</sup> ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* [en línea]. Madrid: Ministerio de Cultura, 2002, p. 19. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf) [consulta 20/04/2015].

colección, si bien esta cifra debe matizarse con los estudios demográficos previos que se elaboren.

- **Evaluación.**

Para asegurar que la planificación responde a las necesidades reales que se pretenden cubrir, se hace imprescindible la evaluación de la colección. Según Orera<sup>25</sup>, por medio de esta evaluación, la biblioteca valora la calidad de su colección, tanto por sus carencias como por las partes de la colección que no son necesarias. Uno de las herramientas más útiles en los procesos de evaluación, son los denominados indicadores de rendimiento<sup>26</sup>.

Existen dos grandes grupos de indicadores de rendimiento. Los que se basan en el estudio de la colección y aquellos fundamentados en la demanda de los usuarios. Para el primer caso, los basados en el estudio de la colección, se valoran de forma objetiva parámetros como la cuota de renovación anual, el índice de crecimiento de la colección, su edad media, el número de documentos en estanterías abiertas y cerradas, o el porcentaje de adquisiciones por tipo de material.

En cuanto a los indicadores basados en la demanda, habría de dos tipos: cuantitativos y cualitativos. Los cuantitativos, ofrecen información sobre parámetros objetivos como el uso de la colección por materias, tasas de rotación, tasas de ausencia o documentos no prestados entre otros. En cambio, los cualitativos, ofrecen datos estadísticos sobre la satisfacción del usuario, o valoraciones profesionales de expertos.

- **Política de expurgo**

Uno de los resultados tangibles de la evaluación continua a la que debe someterse la colección, es el expurgo. Con él, los objetivos que se persiguen son<sup>27</sup> mantener la pertinencia de la colección, eliminando los documentos no utilizados o con menor interés para los usuarios, facilitar así el manejo de las colecciones, ofrecer soluciones a la falta de espacio y eliminar o restaurar ejemplares deteriorados. Los dos destinos de la política de

---

<sup>25</sup> ORERA ORERA, Luisa. *La biblioteca...*, op. cit., p.223

<sup>26</sup> ESPAÑA. CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. *Pautas para establecer una política...*, op. cit., p. 31

<sup>27</sup> ORERA ORERA, Luisa. *La biblioteca...*, op. cit., p. 249

expurgo son la retirada completa o el pasarlos a una zona de almacenamiento.

- **Preservación y conservación.**

Para que una colección cumpla su función, deben establecerse planes de preservación y conservación adaptadas a cada tipología de biblioteca. La aplicación práctica de estos planes debe ser compatible con la utilización de los documentos por parte de los usuarios.

La conservación, debe orientarse tanto a medidas preventivas de protección de documentos, así como a otras ya derivadas de la necesaria reparación de daños causados a la colección.

#### **2.4. Algunos ejemplos de actuación en materia de multiculturalidad**

La realidad social española a la que debe hacer frente la biblioteca pública en materia de multiculturalidad, ya no difiere de otros países europeos. Quizá la única diferencia se deba a que algunos países, han asumido con anterioridad flujos migratorios relevantes, hallándose más avanzados en cuanto a la utilización de la biblioteca pública como una herramienta clave en la integración. A continuación se hace referencia a algunos casos concretos<sup>28</sup>:

- Dinamarca. Ya desde 1960 por la afluencia de inmigrantes de fuera de Europa, empezaron a crear colecciones en las lenguas más importantes. Entre los idiomas con los que han venido trabajando están: el árabe, el kurdo, el serbio, el croata y el turco. Como promoción, muchas de sus bibliotecas ofrecen un servicio para niños de familias inmigrantes. Dentro de este plan, incluso, el bibliotecario visita al niño en diversas ocasiones desde que nace hasta que empieza el colegio, dándole un libro en cada visita.
- Países Bajos. El 10% de la población inmigrante se considera semianalfabeta. Este concepto significa que no son suficientes sus habilidades de lectura y escritura para cumplimentar formularios comunes, comprender folletos o leer los periódicos, por lo que dentro del plan nacional contra el analfabetismo, las bibliotecas públicas juegan un papel primordial.

---

<sup>28</sup> MIÑARRO, Dolores. "Foro de debate..., *op. cit.*, p. 300.

- Noruega. Las bibliotecas multiculturales se caracterizan por la globalización. Así, se parte de la digitalización y publicación en internet de las colecciones, permitiendo un acceso sencillo a los materiales, en aras a favorecer la integración de los inmigrantes en la sociedad.
- Reino Unido. Ha triunfado un proyecto que con el título “*Welcome to your library*” pone en contacto a los inmigrantes con las bibliotecas públicas, todo ello para promover el aprendizaje, el bienestar y sensación de pertenencia al país.
- Alemania. Según el autor Volker Pirsich<sup>29</sup>, son destacables iniciativas como la de la biblioteca de Winterthur donde, la atención al público, se realiza según el idioma al que se quiera acceder: albanés, árabe, serbio, español, turco. En estos casos el usuario es atendido de manera conjunta por un bibliotecario y un mediador externo, que pertenezca a la misma comunidad lingüística.
- Estados Unidos. La “*Queens Library*”<sup>30</sup> se caracterizada por su amplio programa de colecciones para inmigrantes, así como otros servicios de apoyo como cursos de preparación para la ciudadanía en diferentes idiomas. Todo ello con el objetivo intrínseco de favorecer la mejor integración de estos colectivos.

## **2.5. La multiculturalidad y las bibliotecas públicas españolas**

### **2.5.1. Demografía y multiculturalidad**

Según el Instituto Nacional de Estadística, en los últimos años, España ha pasado por una fase de país netamente perceptor de inmigrantes. Con cifras del padrón municipal del año 2014, la población inmigrante alcanza los 4.5 millones de personas, el 9,7% de la población total. Por comunidades autónomas, las que recibieron un mayor número de inmigrantes fueron: Cataluña, Madrid y Andalucía.

---

<sup>29</sup> PIRSICH, Volquer. “Missions interculturelles des bibliothèques en Allemagne: tendances et perspectives” [en línea]. En: *BBF /BULLETIN DES BIBLIOTHÈQUES DE FRANCE*, nº 2, 2009. Disponible en: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0068-011> [consulta 17-02-2015].

<sup>30</sup> QUEENS LIBRARY [en línea]. Disponible en: <http://www.queenslibrary.org/es/services/citizenship-immigration> [consulta 17-02-2015].

En cuanto al porcentaje de la población inmigrante respecto de la población total, son las comunidades autónomas de Baleares, Valencia y Murcia las que presentan una mayor tasa (desde el 14% al 18%). Aragón presenta un porcentaje del 9%, mientras que las comunidades con menor tasa de inmigrantes como Extremadura, Galicia y Asturias, apenas llegan al 3%<sup>31</sup>.

En cuanto a la procedencia de la población inmigrante española, el gráfico 1 muestra su distribución por procedencia y año de llegada.

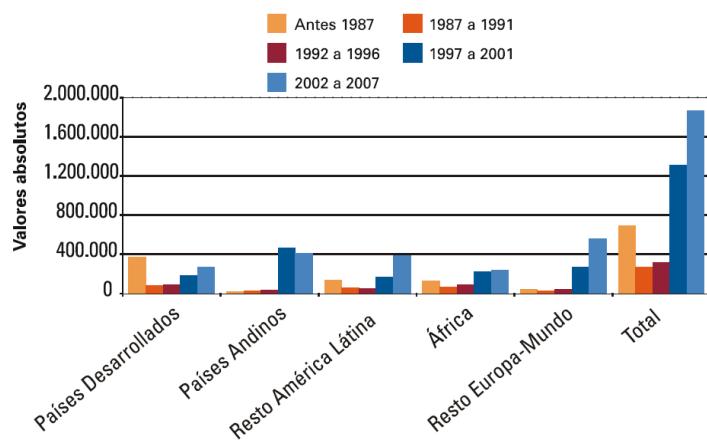


Gráfico 1.- *Distribución de los inmigrantes por procedencia y año de llegada a España*. Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Demografía y población* [en línea]. Disponible en: <http://www.ine.es/> [consulta 12-01-2015].

Se puede observar que, por sus lugares de origen, la mayor parte de la inmigración procede de países con un menor nivel de desarrollo social y económico. Cabe destacar la inmigración originaria de América Latina y del continente africano, que experimenta en estos periodos un notable aumento. También la del resto de Europa-mundo<sup>32</sup>.

El gráfico 2 muestra la distribución de edad de la población inmigrante, agrupada por países de origen y sexo.

<sup>31</sup> INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA *Demografía y población* [en línea]. Disponible en: <http://www.ine.es/> [consulta 12-01-2015].

<sup>32</sup> Como Europa-Mundo, se entiende aquellos países europeos menos desarrollados (Este de Europa), así como el resto de países no desarrollados de ámbitos geográficos no incluidos en las anteriores gráficas (básicamente asiáticos).

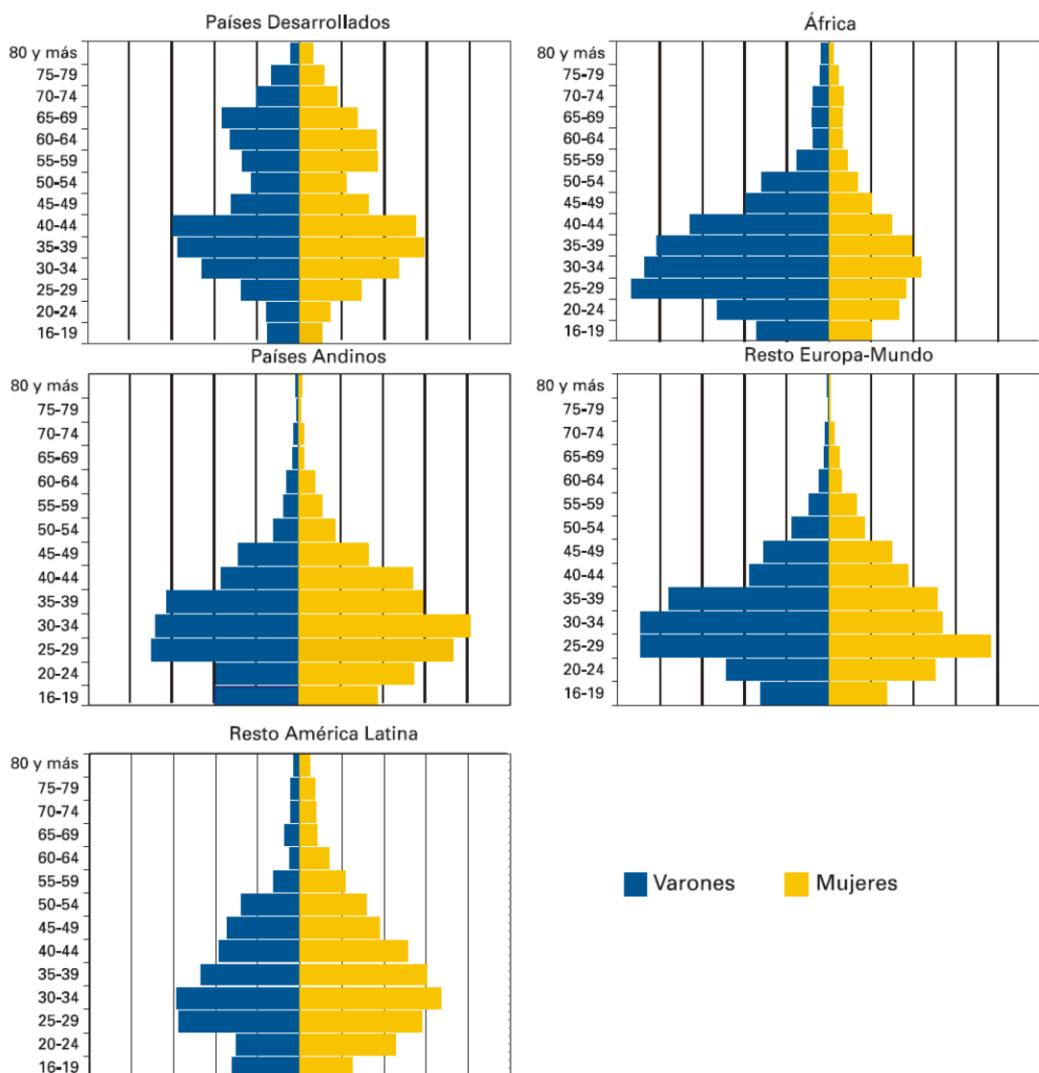


Gráfico 2.- *Distribución de sexos por edad y zona de procedencia de los inmigrantes llegados a España.*  
Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Demografía y población* [en línea]. Disponible en:  
<http://www.ine.es/> [consulta 12-01-2015].

Más de la mitad de los inmigrantes tienen edades comprendidas entre los 20 y los 44 años. No obstante, la zona de procedencia tiene mucha influencia. Así los inmigrantes de más de 60 años son, básicamente, los que proceden de los países desarrollados, fenómeno ligado a la jubilación y a una estancia residencial prolongada, principalmente en regiones costeras de nuestro país.

Sin embargo, la población venida de América Latina, África y del resto de Europa-Mundo, llega a nuestro país en edad laboral activa. En este caso los inmigrantes entre 20 y 44 años rondan el 70% del total.

En cuanto al género, el gráfico 3 muestra la distribución por sexos en función de los países de origen.

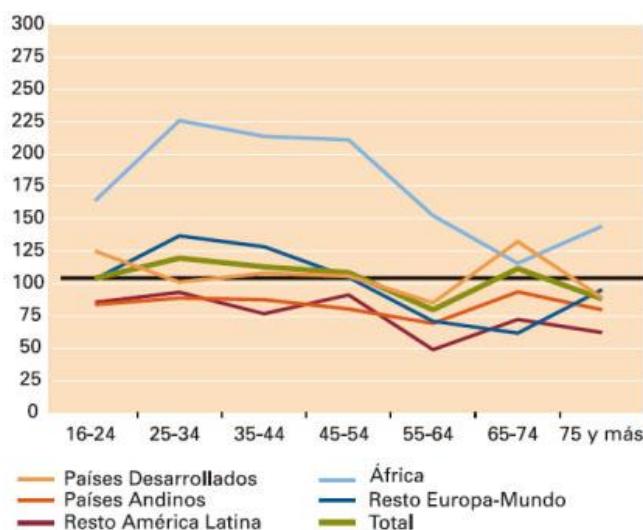


Gráfico 3.- *Distribución por sexos y edad de los inmigrantes según el área de procedencia.* Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Demografía y población* [en línea]. Disponible en: <http://www.ine.es/> [consulta 12-01-2015].

El valor 100 de la anterior figura señala equilibrio entre hombres y mujeres. Así puede apreciarse que, en el caso de los inmigrantes africanos, se produce una masculinización muy significativa, con casi 200 varones por cada 100 mujeres. En sentido contrario, existe una feminización de la población venida de América Latina y de los países andinos, con una media de 85 varones por cada 100 mujeres.

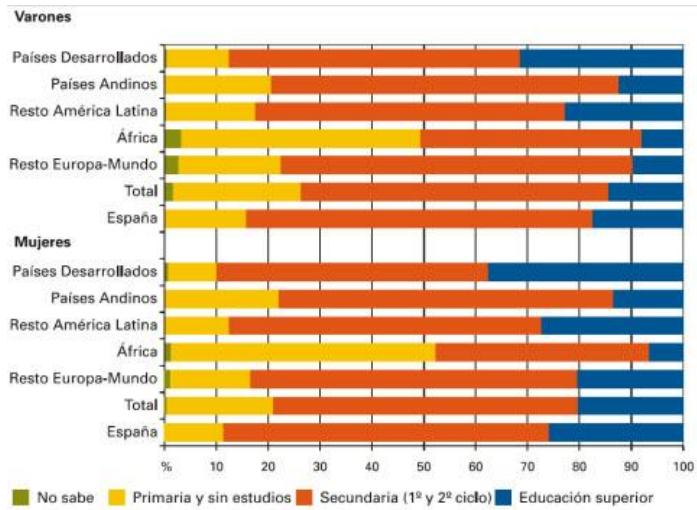


Gráfico 4.- *Nivel educativo de los inmigrantes por área de procedencia y sexo.* Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Demografía y población* [en línea]. Disponible en: <http://www.ine.es/> [consulta 12-01-2015].

Del anterior gráfico 4, se deduce que algo menos del 60% de los inmigrantes tienen completado el primer y segundo ciclo de secundaria, un 17% tienen educación superior y sólo un 23%, pertenecen al grupo de educación primaria o sin estudios. Obviamente, los que tienen un mayor nivel de estudios se corresponden con países desarrollados, seguidos del resto de América Latina. El menor nivel se manifiesta en los que provienen del continente africano, procedencia en la que casi la mitad o no tienen estudios o solamente los tienen primarios.

### 2.5.2. Los servicios bibliotecarios multiculturales en España

Desde un punto de vista general, la biblioteca pública debe convertirse en un espacio de integración ciudadana en España. Alós-Moner<sup>33</sup> opina que uno de los aspectos más novedosos que introduce el nuevo concepto de biblioteca respecto del anterior, es que esta debe tener no únicamente en cuenta las necesidades de la mayoría de población, sino también las necesidades de minorías como pueden ser el caso las étnicas o lingüísticas.

A diferencia de otros países en los que la biblioteca pública forma parte de la estrategia de integración de la inmigración, en España dicha institución no está incluida en ninguno de los planes estratégicos para la inmigración. Así el *Plan Estratégico de*

<sup>33</sup> ALÓS-MONER, Adela. "Bibliotecas Públicas en España y en el extranjero" [en línea]. En: *Biblioteca y servicios culturales en el ámbito municipal: seminario celebrado los días 18, 19 y 20 de noviembre de 1992 en la Fundación Biblioteca d'Alcudia*, 1992, p. 35. Disponible en: [http://www.doc6.es/media/pdfs/articulos/Bibliotecas\\_publicas\\_en\\_Espana\\_y\\_en\\_el\\_Extranjero.pdf](http://www.doc6.es/media/pdfs/articulos/Bibliotecas_publicas_en_Espana_y_en_el_Extranjero.pdf) [consulta 28-04-2015].

*Ciudadanía e Integración 2006-2009*<sup>34</sup>, si bien aborda la interculturalidad como elemento fundamental de su actuación, no previó ningún programa específico orientado a la biblioteca pública. Analizado también el *Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014*<sup>35</sup>, tampoco aparece la multiculturalidad en las bibliotecas como un eje a desarrollar.

Esta forma de proceder de las autoridades españolas competentes en materia de inmigración, obvia el manifiesto IFLA-UNESCO<sup>36</sup> cuando establece que la biblioteca, deberá formar parte de un plan estratégico que defina su misión, prioridades y servicios relacionados con la diversidad cultural.

Se concluye que, en la planificación estratégica de la integración de la inmigración en España, no se ha establecido hasta la fecha ninguna aportación significativa para la biblioteca pública. Sin embargo, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, ha fomentado un grupo de trabajo de interculturalidad y accesibilidad en bibliotecas<sup>37</sup>.

Atendiendo a la estructura administrativa de España y a las competencias en materia de inmigración de las diferentes comunidades autónomas, es necesario analizar el tratamiento de los servicios bibliotecarios multiculturales en sus ámbitos territoriales.

Analizadas diversas de ellas como Madrid, Valencia, Aragón, Canarias, Cantabria, Baleares y País Vasco, hablando en general, del mismo modo que sucede a nivel estatal, no hay una planificación estratégica referida a la multiculturalidad en las bibliotecas dependientes de estas instituciones. Sin embargo, hay tres comunidades autónomas que sobresalen en sentido contrario:

---

<sup>34</sup> ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SERVICIOS SOCIALES. *Plan estratégico de ciudadanía e integración 2006-2009* [en línea]. Madrid: Ministerio de Trabajo y servicios sociales, 2009. Disponible en: [http://www.gadeso.org/sesiones/gadeso/web/14\\_pginas\\_opinion/ca\\_10000179.pdf](http://www.gadeso.org/sesiones/gadeso/web/14_pginas_opinion/ca_10000179.pdf) [consulta 17-01-2015].

<sup>35</sup> ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. *Plan estratégico ciudadanía e inmigración 2011-2014* [en línea]. Madrid: Dirección General de integración de los inmigrantes, 2014. Disponible en: [http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Programas\\_Integracion/Plan\\_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf](http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Programas_Integracion/Plan_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf) [consulta 17-01-2015].

<sup>36</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS [IFLA]. *Manifiesto IFLA/UNESCO por...op. cit.*, p.2.

<sup>37</sup> ESPAÑA. CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. *Grupos de trabajo. Interculturalidad y accesibilidad en bibliotecas* [en línea]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/9.html> [consulta 17-01-2015].

- Andalucía. Destaca por la implicación de la biblioteca pública en los procesos de integración de la población inmigrante. Así, en su primer plan de integración del año 2001<sup>38</sup>, la biblioteca pública constituye uno de los ejes en los que se articula el referido plan. Lo mismo sucedió con el segundo plan puesto en marcha en el año 2006. En estos planes, se constituyen como organismos gestores la biblioteca de Andalucía y las bibliotecas públicas. La Junta de Andalucía dispone una página web específica titulada *Bibliotecas Interculturales*<sup>39</sup> (figura 1). En dicha página, se establecen las funciones que debe jugar la biblioteca pública 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. De este modo se pretende:
  - ✓ Asegurar el acceso de la población inmigrante en Andalucía y de las minorías étnicas, lingüísticas y culturales al servicio básico que constituye la biblioteca pública, en las mismas condiciones en las 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 y creación de recursos documentales, tanto en formato impreso, audiovisual como electrónico, que atiendan las necesidades informativas, formativas y culturales que requiere una sociedad multicultural.
  - ✓ Fomentar desde las bibliotecas públicas, la sensibilización social acerca de los valores positivos de la multiculturalidad, evitando toda forma de racismo y xenofobia.

---

<sup>38</sup> GARCÍA LÓPEZ, Fátima. *Los Servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas*. Gijón: Trea, 2009. ISBN 978-849704-432-5.

<sup>39</sup> JUNTA DE ANDALUCÍA. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE. *Bibliotecas Interculturales. Otras lenguas y otras culturas en tu biblioteca [en línea]*. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/bibliotecasinterculturalesandaluc/proyectobibliotecasinterculturales.asp> [consulta 17-01-2015].



Figura 1- *Página web de bibliotecas interculturales de la Junta de Andalucía*. Fuente: JUNTA DE ANDALUCÍA. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE. Bibliotecas Interculturales. Otras lenguas y otras culturas en tu biblioteca [en línea]. <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/bibliotecasinterculturalesenandaluc/proy ectobibliotecasinterculturalesa.asp> [consulta 17-01-2015].

- Cataluña. Las Bibliotecas Públicas de Cataluña, tienen un proyecto de multiculturalidad bajo el título *Un viatge ple de veus* (figura 2). Se trata de una exposición de las culturas del mundo vistas a través de los libros de escritores viajeros, con el objetivo de promover la difusión de la lectura y favorecer la cohesión social<sup>40</sup>. Las instituciones públicas catalanas, han apostado por las bibliotecas como uno de los ejes para promover la innovación y el conocimiento en el marco de una sociedad plural<sup>41</sup>.

<sup>40</sup> PUYADES ASENSI, Yolanda. “La integración de la población inmigrante en las bibliotecas públicas: principales iniciativas multiculturales en España” [en línea]. Director: Luisa Tolosa Robledo. Universidad Politécnica de Valencia, Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte, 2008-2009. Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13653/tesina%20master%20Puchades.pdf?sequence=1> [consulta 17-01-2015].

<sup>41</sup> GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE CULTURA I MITJANS DE COMUNICACIÓ. *Un viatge ple de veus* [en línea]. Disponible en: <http://unviatgepledeveus.gencat.cat/index1.html> [consulta 17-01-2015].



Figura 2.- Página web "Un viatge ple de veus". Fuente: GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE CULTURA I MITJANS DE COMUNICACIÓ. Un viatge ple de veus [en línea]. Disponible en: <http://unviatgepledeveus.gencat.cat/index1.html> [consulta 17-01-2015].

- Madrid. Entre 2005 y 2012 contó con el programa “Biblioteca Abierta”<sup>42</sup>, cuya misión era acercar la cultura española a todos los inmigrantes, así como también lograr que mantuvieran un contacto permanente con sus correspondientes raíces culturales (figura 3). Para ello, sus programas se basaron en el acceso a materiales de aprendizaje de español para extranjeros y a la difusión de los recursos de información multilingües. Otro aspecto interesante del proyecto es que promovió la inserción de las bibliotecas en las redes sociales de la inmigración. También dentro de este mismo proyecto, se crearon los centros de interés cultural en varios idiomas: árabe, búlgaro, chino, polaco, rumano y ruso. Cada uno de estos centros, está formado por bibliotecas que tienen colecciones especializadas en cada uno de los referidos idiomas.

<sup>42</sup> BIBLIOTECAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID. El portal del lector [en línea]. Disponible en: [http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1343065588692&language=es&pagename=PortalLector%2FPage%2FPLEC\\_contenidoFinalNavegable](http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1343065588692&language=es&pagename=PortalLector%2FPage%2FPLEC_contenidoFinalNavegable) [consulta 17-02-2015].

Figura 3.- Página web "Biblioteca abierta". Fuente: BIBLIOTECAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID [en línea]. Disponible en: <http://bit.ly/1zM5xs8> [consulta 17-02-2015].



## CAPÍTULO 3. LA COLECCIÓN MULTICULTURAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA “MANUEL ALVAR”

### 3.1. Caracterización de la población inmigrante en Zaragoza. Hacia una sociedad multicultural

La inmigración se ha incrementado en Zaragoza notablemente en la última década. La tabla 2, muestra la evolución de la población de la ciudad en dicho periodo, apreciándose la subida paulatina del porcentaje de población inmigrante hasta el año 2011, momento en el que inicia un ligero decaimiento hasta alcanzar el 14,7 % actual.

Padrón Zaragoza	Años									
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Población total	648.004	658.254	667.034	682.283	693.086	696.656	698.186	701.887	698.917	698.933
% población inmigrante sobre la total	8,2	9,9	11,3	13,6	15,0	15,4	15,5	15,4	14,9	14,7

Tabla 2.- *Evolución de la población de la ciudad de Zaragoza en la última década.* Fuente: elaboración propia a partir de información procedente de la publicación AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

Por su parte, la tabla 3 establece para los cinco distritos con mayor población inmigrante, su evolución en los últimos 5 años. Se aprecia que, en cuanto a porcentaje, es el distrito del Casco Histórico donde existe un mayor peso de la población inmigrante, alcanzando un porcentaje del 24,1 %. Sin embargo, es el distrito de Delicias el que presenta un mayor número absoluto de inmigrantes, alcanzando los 25.402 en el padrón de 2014.

Padrón Barrios	Población inmigrante por año									
	2010		2011		2012		2013		2014	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Delicias</b>	25.891	22,4	26.212	23,0	25.240	23,1	25.508	22,8	25.402	22,9
<b>San José</b>	12.496	17,9	12.702	18,3	12.867	18,6	12.531	18,4	12.353	18,3
<b>Casco Histórico</b>	11.775	25,2	11.968	25,5	11.824	25,2	11.393	24,5	11.178	24,1
<b>El Rabal</b>	9.971	12,7	10.045	12,8	9.905	12,5	9.293	11,8	8.928	11,4
<b>Las Fuentes</b>	8.649	19,1	8.487	19,1	8.238	18,7	8.018	18,5	7.826	18,2
<b>Universidad</b>	7.190	13,7	7.249	14,0	7.222	14,6	6.889	13,5	6.678	13,2
<b>Torrero - La Paz</b>	6.192	16,7	6.247	16,9	6.219	16,5	5.887	15,5	5.845	15,4
<b>Centro</b>	6.000	10,7	5.772	10,5	5.801	10,6	5.518	10,3	5.481	10,3
<b>Oliver - Valdefierro</b>	4.433	14,5	4.575	14,9	4.193	15,8	4.517	14,4	4.410	14,1

Tabla 3.- *Los cinco distritos de Zaragoza con mayor población de inmigrantes.* Fuente: elaboración propia a partir de información procedente de la publicación AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

### 3.2. Entorno social del distrito de Delicias de Zaragoza

El distrito zaragozano de Delicias cuenta, como se ha indicado, con el mayor número absoluto de inmigrantes (25.402), lo cual supone un porcentaje de este tipo de población del 22,9 %. Con datos del padrón municipal de 2013, se ha podido obtener la caracterización de su procedencia, edad y sexo de la referida población inmigrante del distrito, cuestión fundamental a la hora de planificar la implantación y posterior desarrollo de una colección multicultural.

El gráfico 5, ilustra sobre el continente de procedencia de la referida población inmigrante. Queda en él patente que la mayor parte de la población inmigrante, un 39 %, es de procedencia europea, seguida de la de procedencia americana (Iberoamérica<sup>43</sup>) (29 %), africana (23 %) y, finalmente, asiática (8%).

<sup>43</sup> En el caso particular del continente americano, la población inmigrante tiene procedencia, básicamente, iberoamericana.

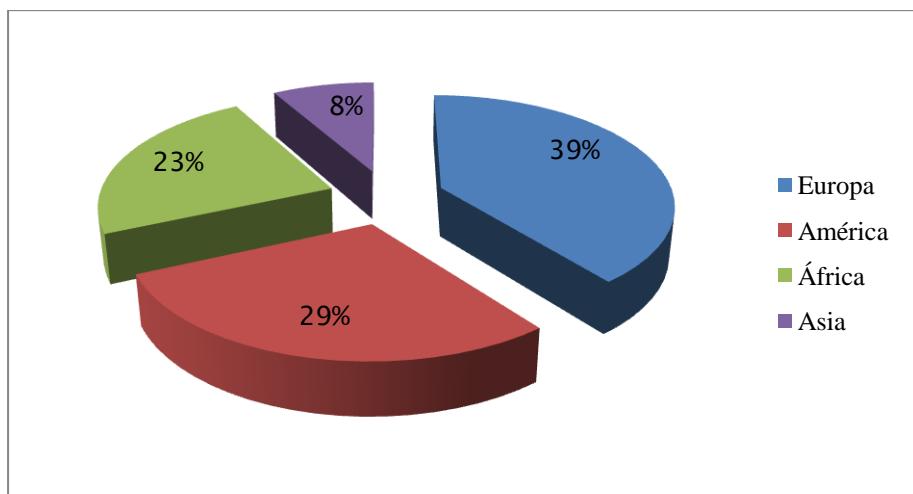


Gráfico 5.- *Distribución de la población inmigrante del distrito zaragozano de Delicias según continente de procedencia.* Fuente: elaboración propia a partir de información procedente de la publicación AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

En lo referente al género, el gráfico 6 muestra las diferencias entre el número de hombres y de mujeres en función del continente de procedencia. Se aprecia que la población procedente del continente americano (Iberoamérica) es mayoritariamente femenina, mientras que la procedente de África, es mayoritariamente masculina. Cuestión relevante, a la hora de considerar los criterios de selección de las obras y temáticas que deben constituir la colección en función de los idiomas relativos a cada uno de dichos ámbitos geográficos.

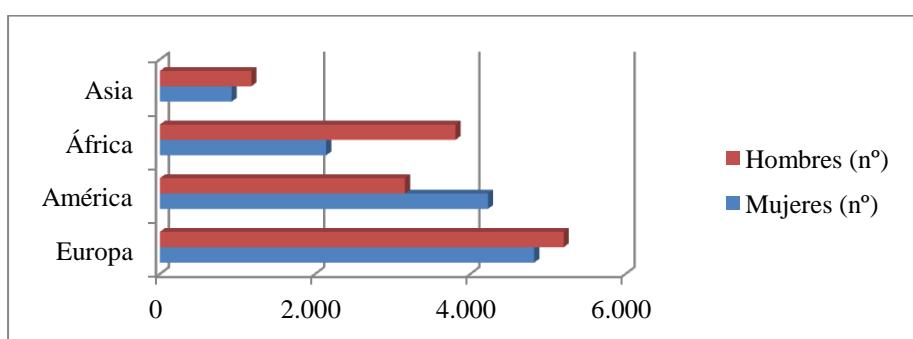


Gráfico 6.- *Distribución por sexos de la población inmigrante en el distrito zaragozano de Delicias según su continente de origen.* Fuente: elaboración propia a partir de información procedente de la publicación AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

Yendo al país de procedencia, los siguientes gráficos (del 7 al 11) muestran los orígenes más frecuentes para cada uno de los continentes.

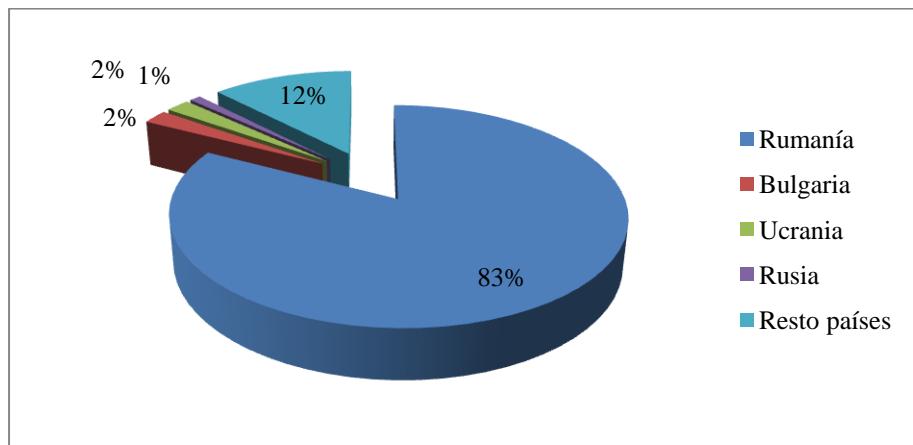


Gráfico 7.- *Distrito zaragozano de Delicias. Población inmigrante europea por país de procedencia.* Fuente: elaboración propia a partir de información procedente de la publicación AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

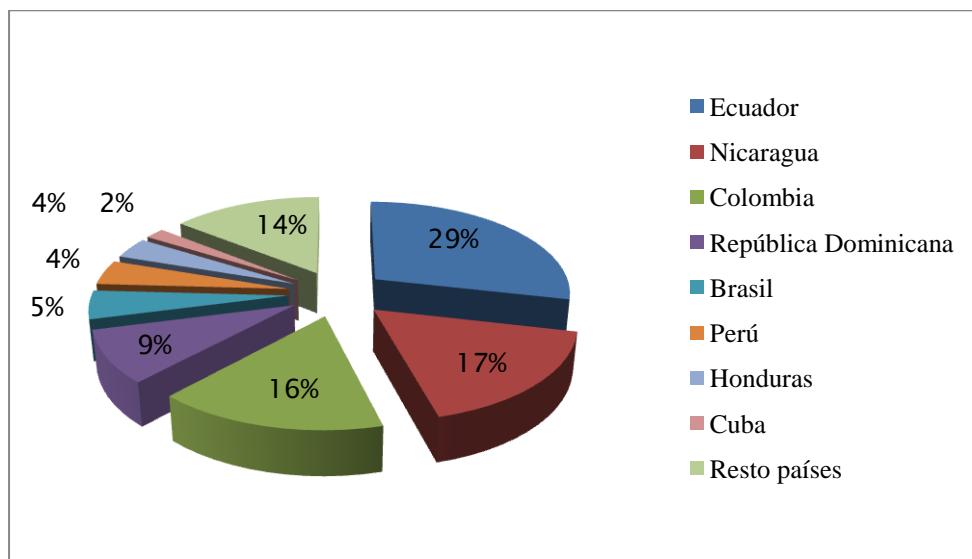


Gráfico 8.- *Distrito zaragozano de Delicias. Población inmigrante americana por país de procedencia.* Fuente: elaboración propia a partir de información procedente de la publicación AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

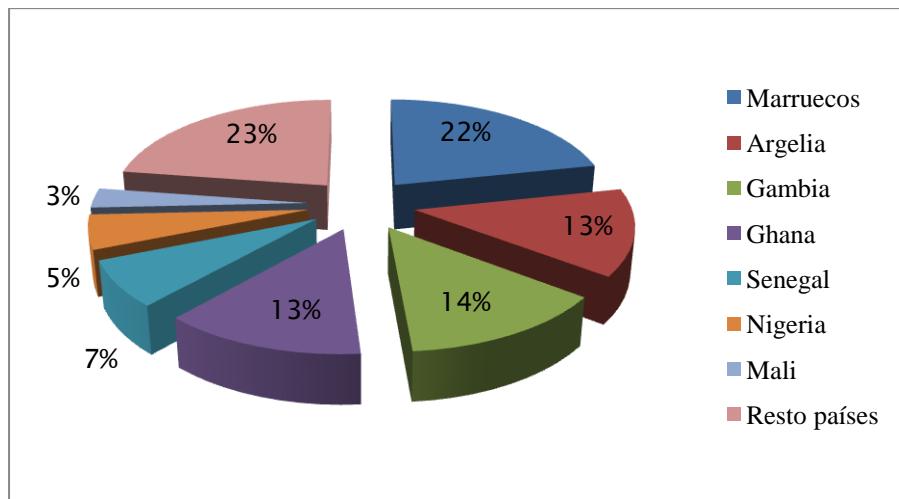


Gráfico 9.- *Distrito zaragozano de Delicias. Población inmigrante africana por país de procedencia.* Fuente: elaboración propia a partir de información procedente de la publicación AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

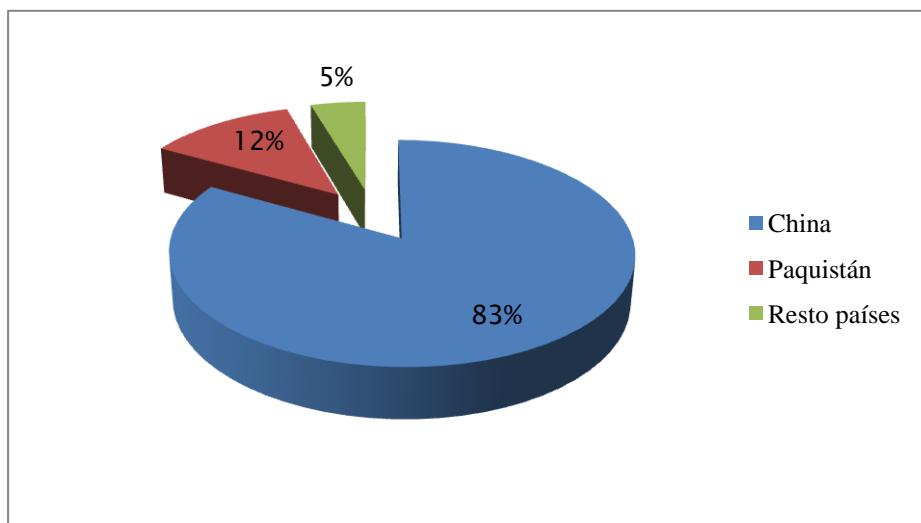


Gráfico 10.- *Distrito zaragozano de Delicias. Población inmigrante asiática por país de procedencia.* Fuente: elaboración propia a partir de información procedente de la publicación AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

Finalmente, y con el objetivo de realizar una caracterización de las variables edad y género, el siguiente gráfico muestra su distribución para la totalidad de la población inmigrante del distrito. Se aprecia que se trata de una población joven, de entre 20 y 45 años, tanto en hombres como en mujeres. Constituyendo ésta una clave también relevante a la hora de la configuración de la colección que se desarrolle con destino a estos potenciales usuarios.

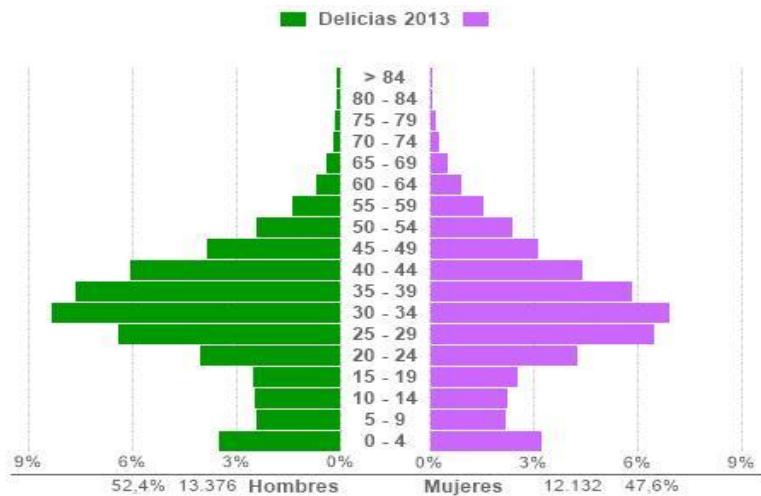


Gráfico 11.- *Población inmigrante en el distrito de Delicias según edad y sexo.* Fuente: elaboración propia a partir de información procedente de la publicación AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

Todos los anteriores parámetros, caracterizan la población inmigrante del distrito de Delicias, siendo ésta, como hemos señalado anteriormente, una de las cuestiones básicas a la hora de planificar la instauración y el desarrollo de la colección multicultural de la biblioteca pública “Manuel Alvar”. A modo de resumen se listan los parámetros demográficos clave, que debieran haberse considerado a la hora de la referida instauración y desarrollo de la colección:

- El distrito cuenta con 25.402 personas inmigrantes, encuadradas en unos intervalos mayoritarios de edad entre 20 y 45 años. El número total de personas, permite parametrizar la colección en cuanto al número de documentos por usuario, comúnmente aceptado en la bibliografía. En cuanto a las edades, con independencia de si son hombres o mujeres, se trata de un público eminentemente joven, siendo éste mucho más frecuente que el público infantil o la gente mayor de 45 años.
- En cuanto al género, si bien de un modo global se produce un relativo equilibrio (52 % son hombres y el 48 % mujeres), se constatan fuertes variaciones cuando su procedencia es sudamericana o africana. Así, en el caso de la población sudamericana, hay un claro predominio femenino mientras que, en el caso africano, hay un claro predominio masculino. En el caso de las procedencias europea y asiática, existe una paridad entre sexos. Cuestión ésta importante a la hora de la política adquisición de documentos, en función de temáticas más demandadas por hombres o mujeres y el idioma de los mismos.

- Por continentes y países de procedencia, aspecto también de interés en cuanto a la parametrización de la colección por idomas, el 39 % de toda la población inmigrante del distrito tiene origen europeo. Y dentro de Europa, el 83 % procede de Rumanía, siendo el resto de países muy poco significativos.
- En el caso del continente americano, sus ciudadanos presentan básicamente procedencia iberoamericana (de lengua española o portuguesa), suponiendo el 29 % de la población inmigrante total del distrito. De ellos, el 29 % proceden de Ecuador y, respectivamente, el 17% y 16% de Nicaragua y Colombia.
- En cuanto a la población africana, ésta supone el 22 % de la población total del distrito, siendo sus principales países de origen: Marruecos (22%) , Gámbia (14%) y Argelia (13%).
- Por lo que respecta al continente asiático, su población supone el 8% de los inmigrantes del distrito, de los cuales, el 83% proceden de China.
- Finalmente en cuanto al nivel educativo, se carece de información referida a la ciudad de Zaragoza, siendo la única disponible la que queda descrita en el gráfico 4 de este documento. A modo de síntesis, en España, el 17 % de la población inmigrante tiene estudios superiores, el 23 % tienen educación primaria y el 60% tienen estudios secundarios. No obstante, esas cifras no son homogéneas en toda la población inmigrante, siendo que los que tienen mayor nivel de estudio los procedentes de países europeos, seguidos de los iberoamericanos y, en último lugar, los procedentes del continente africano de los que, prácticamente, el 50 % o no tienen estudios, o los tienen primarios.

### **3.3. La Biblioteca Pública “Manuel Alvar”**

En España, existen dos tipos de bibliotecas públicas: las estatales y las municipales. Dentro del segundo grupo, se enmarca la red de bibliotecas públicas municipales de Zaragoza, a la que pertenece la Biblioteca Pública “Manuel Alvar”.

La Red depende del Servicio de Biblioteca Pública de Zaragoza, gestionado por el Patronato Municipal de Educación y Bibliotecas. Se trata de un organismo autónomo con carácter administrativo. Actualmente, está integrado en el Área de Educación y Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza.

El mencionado servicio, tiene como finalidad la gestión de la oferta educativa y bibliotecaria municipal, formando parte del mismo los departamentos de Escuelas infantiles, Universidad Popular y Biblioteca Pública.

La estructura de la red de bibliotecas públicas municipales de Zaragoza está constituida por el Centro Coordinador y 24 bibliotecas, de las cuales 10 son de distrito, 13 de barrio y la biblioteca para jóvenes Cubit. Su misión general es la de proporcionar a los ciudadanos todos los materiales y servicios para poder acceder a la información, formación, ocio y cultura<sup>44</sup>.

El centro coordinador, empezó a funcionar en el año 1989. En él se centralizan los servicios administrativos, técnicos y de apoyo para todo el sistema bibliotecario municipal, siendo sus funciones:

- Organizar y coordinar los servicios ofrecidos y de posible oferta;
- Informar sobre necesidades y requerimientos en los centros ya sean existentes o de nueva creación;
- Coordinar las tareas técnicas;
- Adquirir el fondo bibliográfico;
- Elaborar el catálogo colectivo;
- Elaborar estadísticas e informes del conjunto del sistema bibliotecario municipal;
- Promover la colaboración con otras bibliotecas y entidades culturales;
- Plantear posibles servicios de extensión bibliotecaria; y
- Suministrar información (general, bibliográfica y de referencia) al resto de centros del sistema bibliotecario.

Las bibliotecas de distrito, se sitúan en los distritos urbanos de más de 30.000 habitantes, mientras que las de barrio, están en los distritos urbanos de menos de 30.000 habitantes y en distritos rurales de más de 2.000 habitantes.

Ambas tienen características y funciones diferentes, teniendo una mayor dimensión y servicios las bibliotecas de distrito. Las bibliotecas son independientes entre sí, siendo

---

44 AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. Zaragoza bibliotecas [en línea]. Disponible en: [http://www.zaragoza.es/ciudad/educacionybibliotecas/bibliotecasmunicipales/que\\_son.htm](http://www.zaragoza.es/ciudad/educacionybibliotecas/bibliotecasmunicipales/que_son.htm) [consulta 19-03-2015].

éstas de proximidad con territorios de influencia propios. La mayoría de ellas están ubicadas en los centros cívicos de atención a los ciudadanos.

La misión de las Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza es “proporcionar a los ciudadanos materiales y servicios que faciliten el acceso a la información, la formación, el ocio y la cultura”<sup>45</sup>.

La Biblioteca Pública “Manuel Alvar” fue inaugurada en abril del 2003 y da servicio al distrito de Delicias, el más poblado de Zaragoza, presentando, como se ha señalado también el mayor número absoluto de inmigrantes, 25.402 en 2014, (tabla 2 como ya se ha señalado). En cuanto al peso relativo de esta población inmigrante en el distrito, ésta alcanzó con cifras del padrón de 2014, el 22,9 %, cuando el peso porcentual de la población inmigrante considerando todos los distritos de Zaragoza, únicamente supuso el 14,7 %.

### 3.4. La colección multicultural de la Biblioteca “Manuel Alvar”

En esta biblioteca, además de la colección general que da servicio a todo el distrito, se formó en 2006 una colección de fondos multiculturales compuesta actualmente por 2.393 documentos. La distribución de los mismos en función del tipo de soporte, se plasma en el gráfico 14.

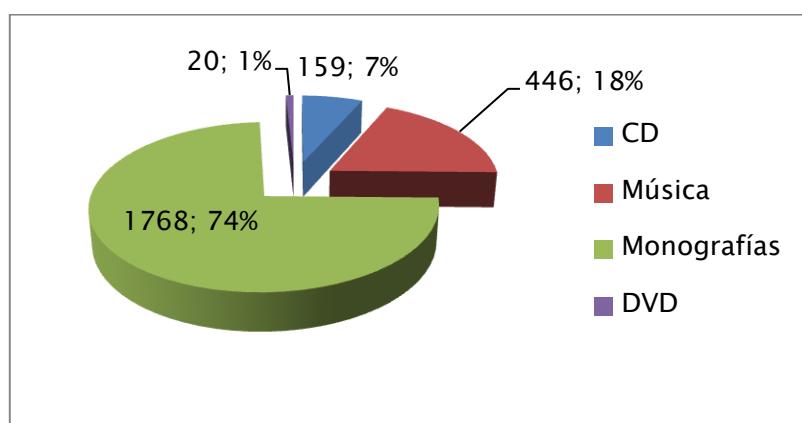


Gráfico 12.- *Número de documentos contenidos y su peso porcentual, para los diferentes soportes existentes en la colección multicultural “Manual Alvar”*. Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados en la biblioteca.

45 BES, GRACIA, Pilar. “El sistema bibliotecario municipal de Zaragoza”. En: *I encuentro Bibliotecas y Municipio. La Administración local y las bibliotecas en la Democracia* [en línea]. Madrid: Ministerio de Cultura, 2005. Disponible en: [http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/ses1\\_004.pdf](http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/ses1_004.pdf) [consulta 10-06-2015].

La referida distribución se ajusta a las recomendaciones de las directrices IFLA/UNESCO cuando establecen que, alrededor del 15 % de la colección, la constituyan documentos audiovisuales o multimedia. No hay documentos digitales, accesibles a través de internet, “on line”.

La antigüedad de los documentos queda descrita por el gráfico 13, mostrando su número en función de la década de publicación. Se aprecia una gran mayoría de documentos publicados entre 2001 y 2010, periodo coincidente con las mayores dotaciones presupuestarias de la colección. Sin embargo, se produce una muy significativa caída de documentos publicados entre 2011 y 2015.

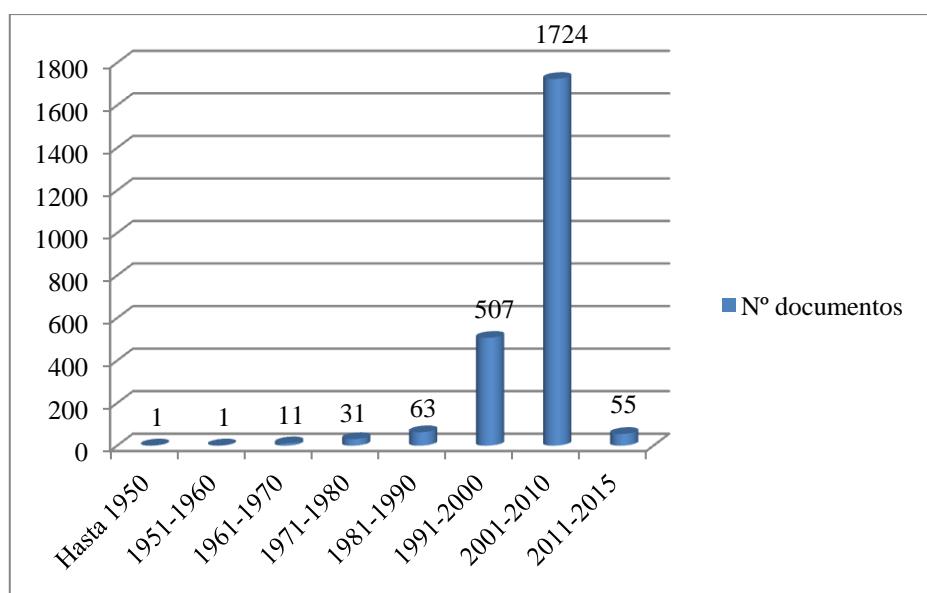


Gráfico 13.- *Antigüedad de los documentos que componen la colección multicultural*. Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados en la biblioteca.

En lo referente a las materias, las 10 con mayor número de documentos son las descritas en el gráfico 14.

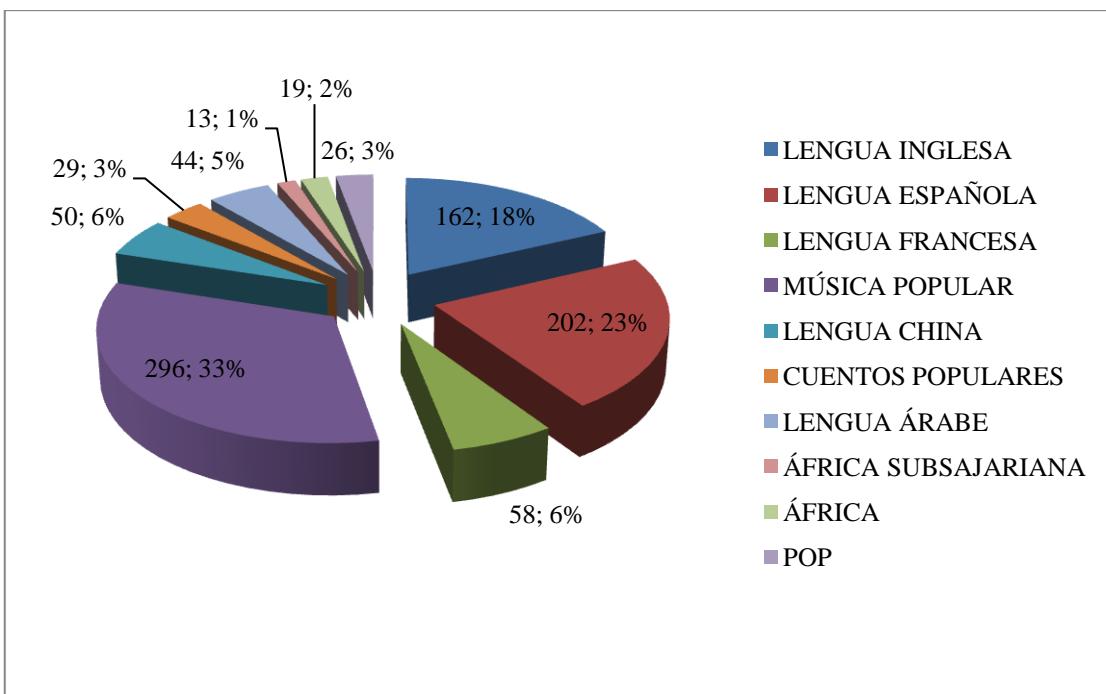


Gráfico 14.- *Número de documentos y su porcentaje para las 10 principales materias que integran la colección.* Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados en la biblioteca

Se aprecia un claro dominio de la música popular, suponiendo un 33 % de los documentos de las 10 principales materias. Le sigue la lengua española, con un 23 % y la lengua inglesa con el 18 %. De todo ello resulta, a grandes rasgos, una combinación entre el enfoque lúdico que supone la música popular y el interés necesario por el aprendizaje de lenguas.

### **3.4.1. Ubicación y organización de la colección**

No existe una sección multicultural, sino que la política de acceso parte de la premisa de no crear una sección específica para usuarios determinados. Así todos los ciudadanos, inmigrantes o no, tienen la posibilidad de acceder a todos los fondos. En este marco, los fondos multiculturales constituyen una vía de enriquecimiento de la colección general de la biblioteca. La referida política permite que los inmigrantes, atraídos por el fondo multicultural, tengan acceso y contacto con todo el contenido de la biblioteca, facilitando así su integración cultural. La colección multicultural se halla distribuida en tres espacios: la sala de préstamos de adultos, la sala de lectura de prensa, y la sala infantil. Todos los documentos de las tres salas referidas son de libre acceso, hallándose distribuidas en estanterías con laterales de madera y baldas metálicas.

Las signaturas de la colección multicultural, están adaptadas a las *Directrices para la elaboración de signaturas de las bibliotecas públicas municipales de Zaragoza*<sup>46</sup>. En cuanto a los tejuelos, se utilizan colores diferentes en función de las edades del público objetivo:

- Sala de adultos: color salmón.
  - Sala infantil, con diferenciación de edades de destinatarios: I-1 color azul claro (prelectores hasta 5 años); I-2, color rojo (primeros lectores, de 6 a 8 años); I-3, color verde (de 9 a 11 años); y J-N color amarillo (de 12 a 14 años).
- **Sala de préstamo de adultos**



Fotografía 1.- *Sala de préstamos de adultos de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza.*  
Fotografía de la autora.

Esta sala, fotografía 1, cuenta con una superficie de 115,60 m<sup>2</sup>. Los metros lineales de sus estanterías alcanzan los 271,5 m. De ellos, 20,8 m se corresponden específicamente con el fondo multicultural de idiomas y 6,3 m de CDs a músicas del mundo. El resto de la

<sup>46</sup> AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. PATRONATO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN Y BIBLIOTECAS. *Directrices para la elaboración de las signaturas*. Zaragoza: Ayuntamiento de Zaragoza, 2005.

colección multicultural presente en esta sala, comparte estanterías con el resto de la colección de la biblioteca.

Dentro de la sala de préstamo de adultos, la distribución de la colección multicultural es la siguiente:

- Libros en español. Abordan cuestiones específicas relacionadas con la multiculturalidad, así como información relativa a otros países y culturas. También incluyen una selección de narrativa de los mismos.
- Materiales en otros idiomas. Se estructuran en función de la lengua. El grueso de la documentación se halla en los siguientes idiomas: árabe, rumano, chino, inglés y francés. No obstante también existen, en menor medida, materiales en alemán, bengalí, catalán, checo, danés, eslovaco, esloveno, estonio, euskera, finés, gallego, griego moderno, hindi, holandés, húngaro, irlandés, italiano, japonés, letón, lituano, maltés, polaco, portugués, romaní, ruso, sueco, swahili y wolof. En cada idioma predominan básicamente los libros, si bien existen otros soportes como CD-ROM y vídeos en DVD. En cuanto a su contenido, éste abarca distintas materias, aunque deben destacarse las obras de creación literaria en las diversas lenguas y el material destinado a aprendizaje de idiomas.
- Materiales de aprendizaje de español, compuesto por libros y CD-ROMs.
- Músicas del mundo. Aquí se dispone de CDs de música tradicional y folclórica, de los distintos continentes. El resto de música de tipo más estándar, se halla en la correspondiente sección de música de la biblioteca.

- **Sala infantil**



Fotografía 2.- *Sala infantil de la Biblioteca Pública ‘Manuel Alvar’ de Zaragoza.* Fotografía de la autora.

Esta sala, fotografía 3, cuenta con una superficie de 112,95 m<sup>2</sup> y con 85,2 m lineales de estanterías. De estos últimos, 6,4 m se corresponden con fondo de idiomas y multiculturalidad. Al igual que sucede en la sala de préstamo de adultos, el resto de la colección multicultural de esta sala, comparte estanterías con los demás documentos.

El siguiente gráfico 15, muestra la distribución de los documentos entre la sala general (préstamo de adultos), la infantil y aquellos que se hallan en el depósito.

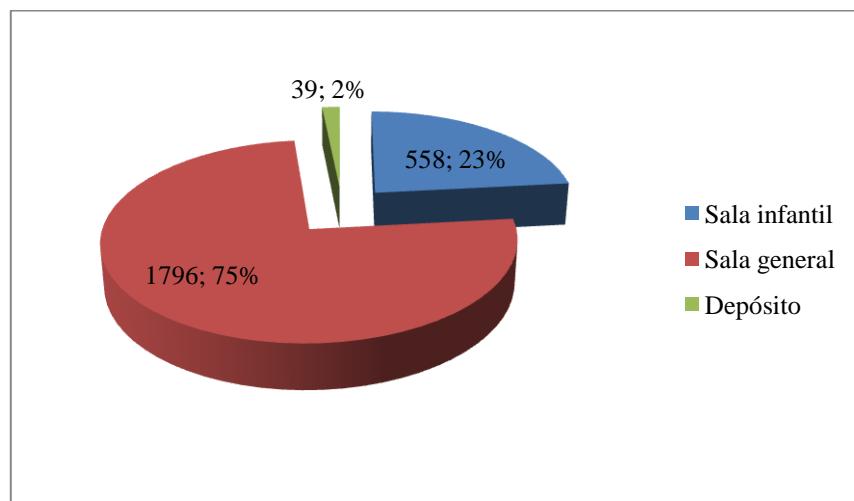


Gráfico 15.- *La sección infantil dentro de la colección multicultural.* Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados en la biblioteca.

La referida distribución, cumple con las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de las bibliotecas públicas, siendo que éstas recomiendan que la sección infantil suponga entorno al 20 % del total de la colección. La colección en esta sala está constituida básicamente por libros, siendo su organización la siguiente:

- Fondo en español de contenido multicultural. Documentos que facilitan la integración de los inmigrantes en la sociedad de acogida, tanto a los de habla hispana como al resto; y
  - Fondo en otros idiomas. Los idiomas predominantes son árabe, chino, rumano, francés e inglés.
- **Sala de lectura de prensa**



Fotografía 3.- *Sala de lectura de prensa de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza.* Fotografía de la autora.

Esta sala cuenta con una superficie de 75,85 m<sup>2</sup> y 22,94 m lineales de estanterías. Desde el año 2008 hasta finales de 2011, se situaba en ella un servicio de impresión semanal de 14 periódicos de 13 países diferentes. Este servicio se hallaba contratado con la empresa *Satellite Newspapers Iberia*. El objeto de la impresión era el de facilitar la lectura a aquellas personas que prefieren, por diversos motivos, la lectura de la letra impresa. El plan de impresión de periódicos que se implantó, se detalla en la siguiente tabla 4.

País	Periódico	Idioma
Ecuador	Diario Hoy	Castellano
	Diario Expreso	Castellano
Argentina	Clarín	Castellano
Arabia Saudí	Al Hayat	Árabe
Rumanía	Romania Libera	Rumano
China	Tianjin Ribao	Chino
Francia	Le Monde	Francés
Estados Unidos	USA Today	Ingés
Colombia	El Colombiano	Castellano
Alemania	Handelsblatt	Alemán
Italia	La Stampa	Italiano
Gran Bretaña	Daily Record	Inglés
Malasia	Nanyang Siang Pau	Chino
Líbano	An Nahar	Árabe

Tabla 4.- *Programa de impresión de periódicos en papel de la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de Zaragoza entre 2008 y 2011.* Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados en la biblioteca.

A finales de 2011, y debido a las dificultades económicas de las administraciones públicas, dicho servicio de gran interés fue suspendido. A partir de dicha fecha, únicamente existe el servicio de consulta gratuita de prensa internacional, vía internet.

Finalmente, indicar que un 2 % de los documentos que componen la colección, se hallan en el depósito, al considerarse materiales de menor relevancia e interés (gráfico 15).

### 3.4.2. Desarrollo de la colección

- **La selección de los materiales**

El criterio principal utilizado se basa en el análisis demográfico de la inmigración del distrito de Delicias. Así, desde sus inicios, tal y como proponen las pautas referidas en el punto 2.2. del presente trabajo, la biblioteca ha querido contar con la participación de la propia población inmigrante. No obstante, en vez de abordar esta cuestión a través de asociaciones o representantes de inmigrantes del distrito, se optó por establecer convenios, entre 2006 y 2010, con la *Asociación de Mediadores-as interculturales* (AMEDIAR).

Dicha asociación, se creó en 2003 promovida por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y no tiene ánimo de lucro. Sus objetivos fundamentales son contribuir con acciones a favor de una convivencia social y favorecer la sensibilización en materia de interculturalidad e integración. Para ello, contó con un equipo de recursos humanos profesionales con pertenencia a varias nacionalidades y con una complementariedad

interdisciplinar. Uno de los cometidos más relevantes de la asociación fue el asesoramiento en la selección y adquisición de la colección, en cuanto a proveedores o fuentes de suministro de materiales. También actuaron como traductores para la catalogación y clasificación de materiales.

Esta colaboración no existe actualmente, por lo que las actuaciones en este sentido se reducen a fórmulas de colaboración con libreros, editores y distribuidores especializados que remiten, normalmente por correo electrónico, información sobre publicaciones a la biblioteca.

- **La adquisición**

La formación de la colección multicultural ha tenido como procesos de adquisición tanto la compra como las donaciones.

En lo referente a la compra, se pueden distinguir dos etapas:

- Creación del fondo inicial. Se adquirió en 2006 con un presupuesto específico para la sección multicultural por un montante de en torno a 5.000 €. Dicho importe procedió de un convenio firmado con el Gobierno de Aragón en 2005. Desde 2006 empieza a funcionar la sección multicultural, con unos 650 libros y 300 CDs de música. También con el servicio de prensa del mundo antes referido. Todas estas adquisiciones iniciales, se realizan a diferentes editoriales. En adición, durante el año 2006, se recibieron 3.000 € como una partida específica de apoyo al desarrollo de esta colección.
- Desde 2007 hasta la actualidad. Durante este periodo, no existieron ya asignaciones presupuestarias específicas para esta colección, siendo que las adquisiciones se han venido haciendo con cargo al presupuesto general para adquisición de fondos de la biblioteca. Así, en 2007, se destinaron 250 € para comprar fondo en Senegal y 170 € para comprar fondo en Rumania. En 2009 se destinaron 111 € para fondo multicultural. Desde 2010, los presupuestos reducidos (e incluso presupuesto 0 para adquisición de fondo en 2012), no han permitido hacer inversiones relevantes en el fondo multicultural en general.

De lo anteriormente expuesto se deduce que el 59 % de los fondos destinados a la colección se aportaron en el momento inicial. Si bien este hecho resulta coherente, debe destacarse la excesiva caída de la inversión aportada en anualidades posteriores.

En lo referente a las donaciones, llegan desde otras bibliotecas públicas y de particulares. A modo de ejemplo, en 2008, la embajada china efectuó una donación muy significativa incorporándose a la colección 69 títulos. En esa donación había muchos documentos duplicados e incluso triplicados, que se ofrecieron a otras bibliotecas de la red interesadas en incorporarlos a su fondo. Quedan aún documentos, de menor interés, que no se han integrado por no considerarse adecuados para la colección. Otras donaciones de más difícil cuantificación, y de menor importancia, fueron realizadas por *Ute Körner Literary Agent* en los idiomas inglés y alemán. También se han recibido donaciones de usuarios privados. En concreto, de una persona experta en África Subsahariana.

El gráfico 16 detalla por procedencia y tipo de soporte, la totalidad de los materiales de la colección.

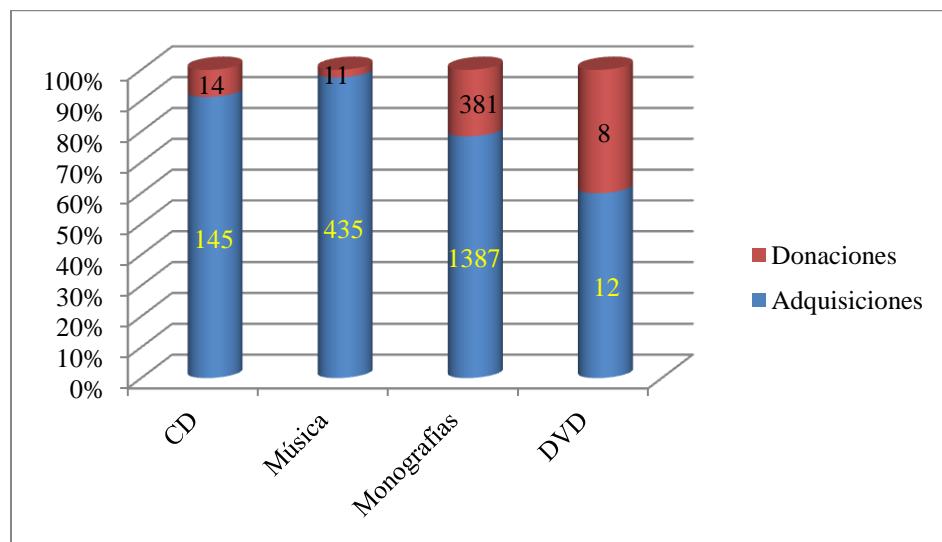


Gráfico 16.- *Ejemplares que conforman la colección multicultural por procedencia y tipo de soporte*. Fuente: elaboración propia a partir de los datos recopilados en la biblioteca.

- **Evaluación de la colección**

Pese a que, como se ha descrito en el punto 2.3 de este trabajo, la evaluación de la colección resulta fundamental para asegurar que la planificación responde a las necesidades reales que se pretenden cubrir, la biblioteca no realiza ningún proceso de evaluación a posteriori. La única actuación que podría cubrir en parte esta significativa

carencia, es el análisis de la demanda de los materiales por los usuarios, si bien del mismo no se extraen conclusiones suficientes que puedan definir una política tanto en materia de adquisiciones como posterior de expurgo.

La base de datos *Absys* utilizada, no permite efectuar un seguimiento automatizado ágil sobre aquellos tipos de documentos que tienen una mayor demanda por parte de los usuarios. Sin duda este es uno de los principales déficits que debiera corregirse, ya que no existe ningún tipo de evaluación o de análisis de indicadores de rendimiento cuantitativos sobre el uso de los fondos documentales por parte de los usuarios.

Por otra parte, y por lo que respecta a los indicadores de rendimiento cualitativos, es preciso mencionar que tampoco se efectúan encuestas periódicas de satisfacción de los usuarios de la colección como ya se ha señalado en la introducción, y aunque no es objeto del presente trabajo, a modo de simple ejemplo, se ha desarrollado un cuestionario rápido y fácilmente comprensible que bien podría implementarse. Se aporta cumplimentado con dos ejemplos reales de entrevista, en el anexo B.

Como consecuencia de todo lo anterior, la labor del personal bibliotecario queda muy dificultada en cuanto a la toma de decisiones basadas en la evaluación de la colección, que puedan aplicarse de forma solvente a las políticas de adquisición o de expurgo posterior.

- **Política de expurgo, conservación y preservación**

Tal y como se deduce del punto anterior, no existe una política de expurgo basada en una evaluación previa sino, simplemente, la eliminación de materiales por deterioro u obsolescencia en el caso de soportes distintos al papel.

Desde el inicio de la colección, se han expurgado 65 documentos. El siguiente gráfico 17 los agrupa por cada una de las causas, donde queda patente que en el 69 % de los casos la decisión de expurgo se ha adoptado por deterioro.

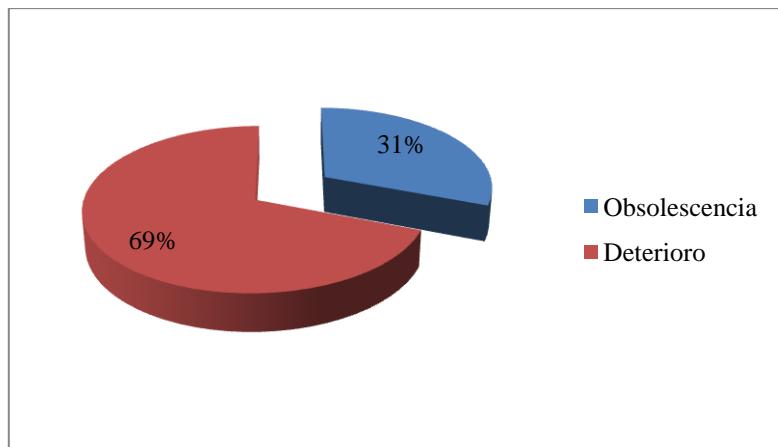


Gráfico 17.- *Distribución de las causas de expurgo aplicadas en la colección multicultural de la Biblioteca "Manuel Alvar" en el periodo 2006-2015.* Fuente: elaboración propia a partir de los datos recopilados en la biblioteca.

En cuanto a la conservación, no se efectúa ninguna práctica específica más allá de las condiciones físicas que aporta la propia biblioteca. Se dispone de un arco detector de bandas magnéticas y cámaras para asegurar, en la medida de lo posible, la integridad de la colección.

En cuanto a preservación, tampoco existen unos protocolos sistemáticos definidos, efectuándose operaciones puntuales como forrar libros o alguna mejora de la encuadernación mediante la aplicación de cola.

- **Cooperación, promoción y otras actividades desarrolladas**

No existe política de cooperación con otras bibliotecas en lo relativo a la sección multicultural. Únicamente se han producido donaciones menores de ejemplares efectuadas con destino a otras bibliotecas integrantes de la red municipal.

En cuanto a la promoción, debe destacarse el programa denominado *Maletas viajeras* o préstamo institucional a centros educativos. Su cometido es prestar lotes de libros de temática intercultural, con el objetivo de sensibilizar a los más jóvenes.

También se han establecido sesiones de *La hora del cuento* que, con una periodicidad mensual, incluye una sesión de *cuentos del mundo*. En 2006 se incluyó incluso una campaña de sesiones de cuenta cuentos, bajo el título *Cuentos del Arco Iris*.

Finalmente, se celebran exposiciones bibliográficas anuales, dedicadas a la sensibilización intercultural y acercamiento a otras culturas.

En cuanto a la promoción a través de la página web<sup>47</sup>, en ella se incluyen guías de usuario en árabe, francés, inglés, polaco, rumano y ruso, con el fin de difundir los servicios ofrecidos por la biblioteca, así como selección de enlaces que pueden resultar de utilidad.

### **3.4.3. Análisis de la colección**

Con base a los resultados descritos en este capítulo 3, y su comparación con el contenido del capítulo 2, se procede a efectuar un análisis crítico de la colección. Para ello, se parte de aquellos elementos que se consideran sustanciales desde el punto de vista de la planificación y posterior desarrollo de la colección como son: la ratio entre número de documentos y de usuarios potenciales, la procedencia de los documentos, las lenguas presentes, las materias, el uso potencial de nuevas tecnologías, la formación del personal en el ámbito de la multiculturalidad, así como la evaluación y el uso de indicadores que permitan efectuar una diagnosis continua del interés de la colección para los usuarios.

- **Relación número de documentos / usuario**

El número de documentos que debieran componer la colección en base al monto total de población inmigrante en el distrito, no cumple las ratios comúnmente aceptados en la bibliografía y detallados en el apartado 2.3 del presente trabajo. La colección dispone de 2.393 documentos para una población inmigrante de 25.400 personas, es decir, únicamente 0,1 documentos por habitante, lejos del óptimo de 2 documentos por habitante.

No obstante, la importante tasa de población inmigrante del distrito de procedencia hispanoamericana (27 %), y por tanto de habla española, tiene también acceso al resto de documentos de la biblioteca no incluidos en la colección multicultural. Este hecho puede corregir en parte, el desfase anterior si se prescinde de consideraciones sobre la temática específicamente multicultural que debe dominar en la colección analizada.

- **Procedencia de los documentos**

Una colección multicultural no se define por el idioma de sus documentos (colección multilingüe), sino por la caracterización cultural que contiene de los países de los que proceden los potenciales usuarios, o por aquellas materias específicas y concretas

---

<sup>47</sup> AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Zaragoza..., op. cit.*

del país de acogida que pueden resultarles de utilidad en su nueva vida. En este sentido, la agrupación de la procedencia de los documentos por continente (gráfico 18), puede ser un indicador de coherencia entre el perfil demográfico del distrito y la propia colección. Para que dicha comparación sea más precisa, parece conveniente no considerar aquellos documentos de procedencia española tal y como se establece en el gráfico 19.

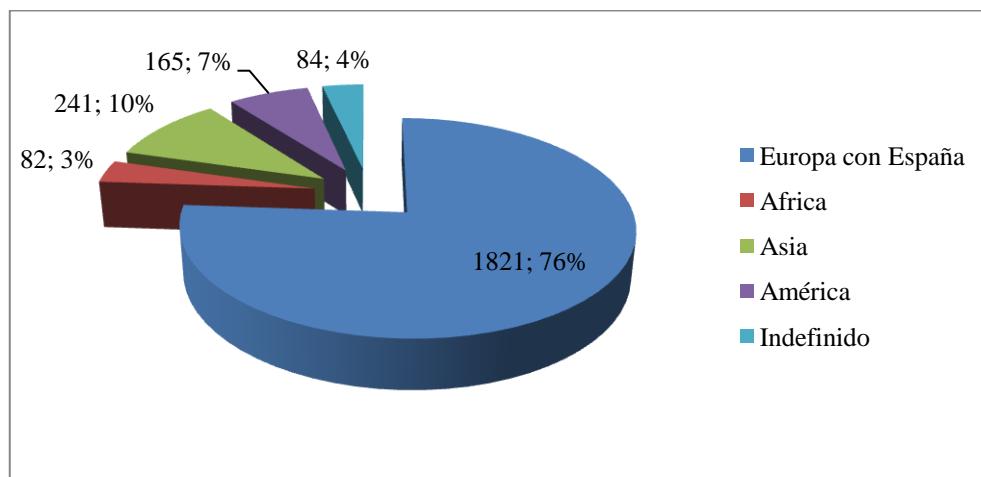


Gráfico 18.- *Distribución de la colección por continentes de procedencia de los documentos. En el caso de Europa, se incluyen los documentos de procedencia española.* Fuente: Elaboración propia a partir de documentación recopilada en la biblioteca.

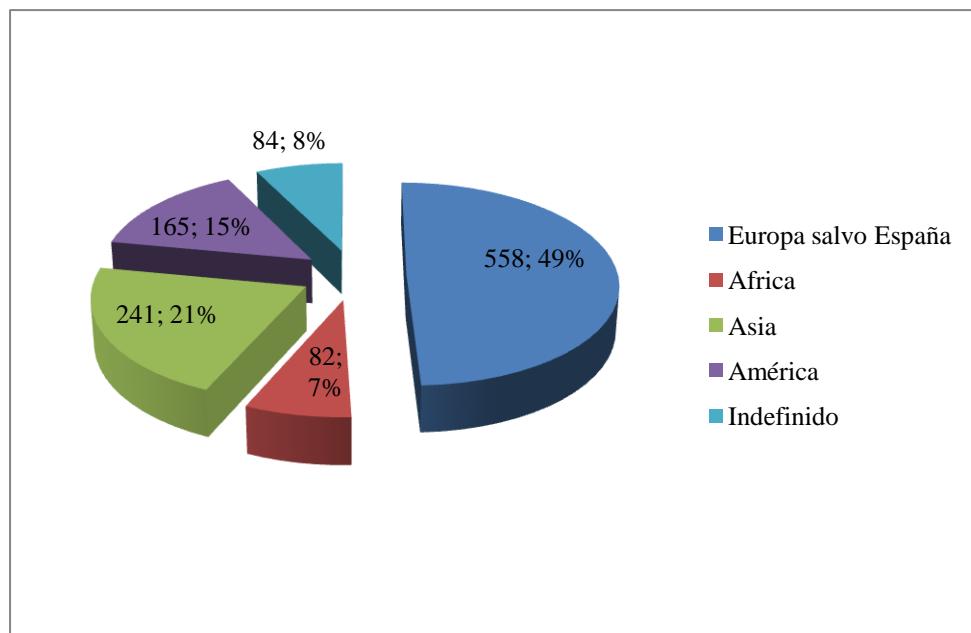


Gráfico 19.- *Distribución de la colección por continentes de procedencia de los documentos. En el caso de Europa, no se incluyen los documentos procedentes de España.* Fuente: Elaboración propia a partir de documentación recopilada en la biblioteca.

Si dentro de Europa consideramos aquellos documentos de procedencia española, resulta que el 76 % de los mismos tienen origen europeo cuando únicamente lo tiene el 39 % de la población. La conclusión de este primer análisis, sesgado en opinión de la autora, no sería otro que el de hallarnos ante una colección fuertemente desequilibrada.

Si no se considera la procedencia española, lo cual resulta un buen indicador del esfuerzo de la biblioteca en la búsqueda de documentos procedentes de la propia cultura de los inmigrantes, el 49 % de los documentos de la colección tienen su origen en Europa, cuando el 39 % de la población inmigrante tiene ese mismo origen. Este nuevo análisis, denota un mayor equilibrio de la colección que el derivado del análisis del párrafo precedente. Sin embargo, tal equilibrio debe matizarse dado que el 58 % del antes referido 49 % tienen como origen Reino Unido y Francia, cuando el número de inmigrantes que proceden de dichos países es prácticamente nulo. No obstante debe incorporarse en este punto el matiz de que tanto el Reino Unido como Francia, por el significativo peso de su población inmigrante, cuentan con importantes editoriales especializadas en multiculturalidad. Esta cuestión habría profundizarla en estudios más específicos, posteriores al que hemos realizado aquí. Para finalizar el análisis del ámbito europeo, es preciso indicar que únicamente existen 37 documentos procedentes de Rumanía, cuando el 83 % de la población inmigrante europea procede de dicho país.

Por otra parte, el 23% de la población del distrito es de origen africano, cuando en la colección sólo tienen dicho origen el 7 % de los documentos. El 29 % de la población inmigrante procede del continente americano (iberoamericanos), cuando solo el 15 % de la colección tiene dicho origen. Finalmente, Asia supone únicamente el 8 % de la población inmigrante del distrito, cuando tienen dicha procedencia el 21 % de los documentos.

La conclusión del anterior análisis plasmado de forma gráfica en el gráfico 20, muestra que el desarrollo de la colección, no ha seguido una pauta ligada a la procedencia de los potenciales usuarios, tal como se ha descrito en capítulo 2 del presente trabajo.

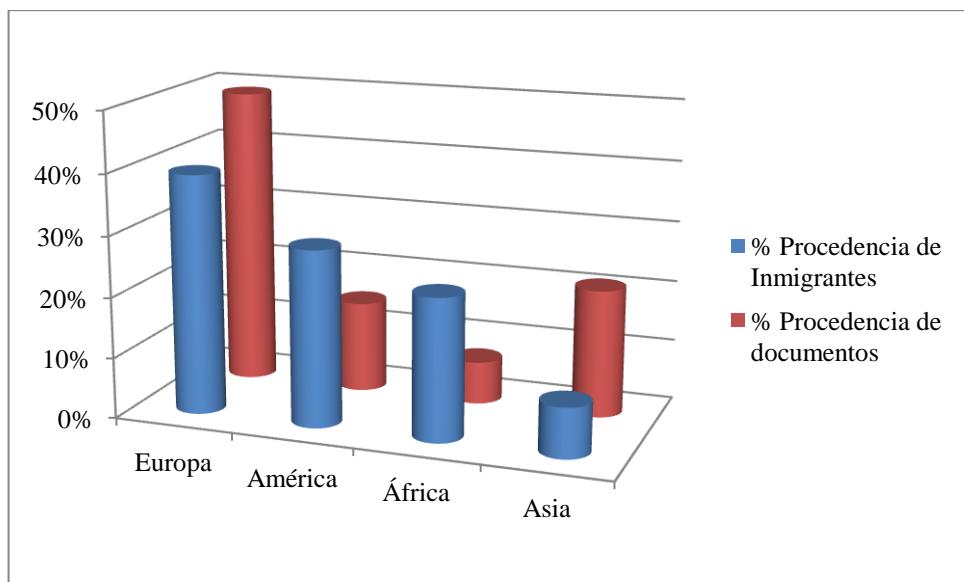


Gráfico 20.- *Comparativa entre peso de la población inmigrante y la proporción de documentos de la colección multicultural según continentes de procedencia. En el caso de Europa, se ha eliminado la procedencia española.* Fuente: Elaboración propia a partir de documentación recopilada en la biblioteca.

Descendiendo al detalle, Son 51 los países de procedencia (origen editorial) de los documentos integrantes de la colección. La tabla 5 muestra el reparto de la colección para cada uno de ellos. España es el país con mayor número de documentos, con un total de 1.263. Le siguen Reino Unido con 177, Francia y China con 146 cada uno, Estados Unidos con 80, Alemania 62 y Líbano 59.

<b>País</b>	<b>Número documentos</b>
Argentina	13
Austria	3
Bélgica	1
Bulgaria	2
Belice	1
Brasil	6
Canadá	28
Chile	8
China	146
República Congo	2
Cabo Verde	1
Croacia	1
Alemania	62
Dinamarca	3
Argelia	2
Ecuador	14
Egipto	19
España	1.263
Francia	146
Reino Unido	177
Ghana	1
Grecia	2
Hungría	4
Israel	3
Italia	40
Jamaica	1

<b>País</b>	<b>Número documentos</b>
Japón	19
Líbano	59
Libia	1
Luxemburgo	4
Marruecos	15
Moldavia	1
Méjico	10
Mali	1
Mozambique	8
Países Bajos	7
Noruega	2
Polonia	30
Portugal	3
Rumanía	37
Rusia	31
Senegal	29
El Salvador	1
Sudán	1
Siria	11
Turquía	3
USA	80
Venezuela	3
Yugoslavia	2
Sudáfrica	1
Zimbawe	1
Otros	84

TOTAL 2.393

Tabla 5.- Número de documentos por país de procedencia editorial. Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados en la biblioteca.

- **Lenguas**

Si se considera las 10 lenguas más importantes que integran la colección, se obtiene el siguiente gráfico 21.

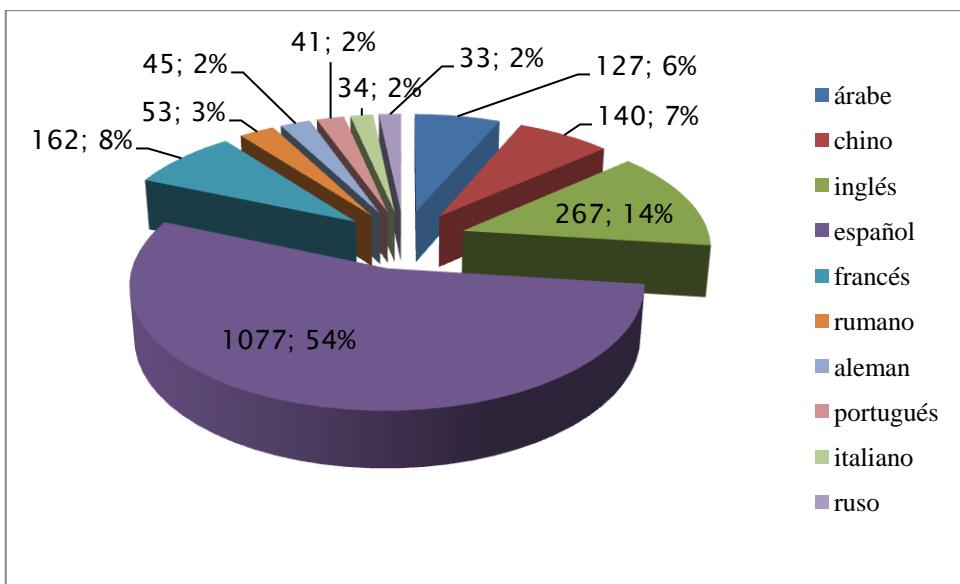


Gráfico 21.- *Las 10 principales lenguas que integran la colección.* Fuente: Elaboración propia a partir de documentación recopilada en la biblioteca.

Se observa también en este caso un desequilibrio evidente entre, por una parte, las lenguas más frecuentes de los documentos que integran la colección y los porcentajes de población inmigrante según su lengua materna, que conviven en el distrito. Así, el idioma materno más frecuente es el rumano, hablado por cerca del 40 % de la población inmigrante del distrito, cuando el número de documentos de la colección en dicho idioma es únicamente el 3%. El gráfico 22 detalla esta situación.

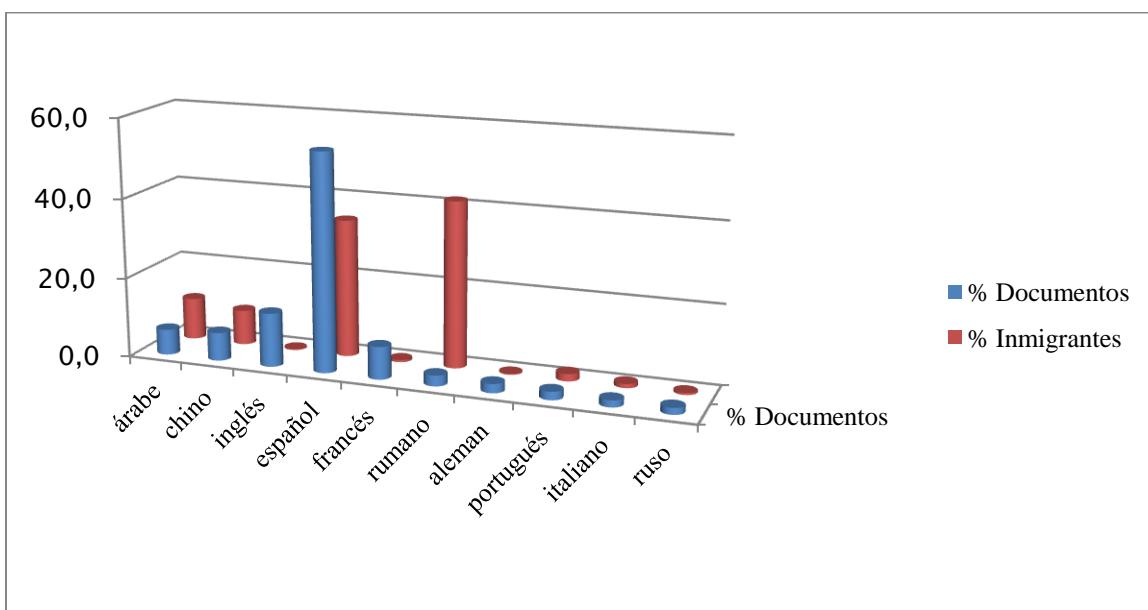


Gráfico 22.- *Comparativa entre los porcentajes de población inmigrante según lengua materna y de idioma de los documentos que componen la colección de la Biblioteca Pública Manuel Albar de Zaragoza.* Fuente: Elaboración propia a partir de documentación recopilada en la biblioteca.

En los casos de población de habla árabe y china, se produce un mayor ajuste entre el peso de estos inmigrantes en el distrito (entorno al 7% cada una de ellas), y los porcentajes de documentos en dichos idiomas que describe el gráfico 22 anterior.

En cuanto a la población inmigrante de habla española (35 % del total), carece de sentido efectuar un análisis de este tipo cuando cuentan no únicamente con la colección multicultural sino con la totalidad de la biblioteca. El gráfico 22 muestra que incluso considerando únicamente la colección multicultural, es mayor el peso en la misma de los documentos en español que el peso de la población inmigrante con esta lengua.

- **Materias y uso de nuevas tecnologías**

Sobre las diferentes materias que componen la colección multicultural detalladas en el apartado de este trabajo, dedicado a la descripción de la colección, se aprecia un peso relevante de los documentos sobre aprendizaje de idiomas y música popular. Esta estrategia se considera acertada, ya que idiomas y música son dos formas directas de despertar el interés del público objetivo.

Si bien, la biblioteca en la que se enmarca la colección analizada no ha explorado todavía la tecnología web 2.0 como una vía ideal para crear un servicio bibliotecario, en el que sean los propios usuarios los que crean recursos que pueden ser aprovechados por los demás, si cuenta con un *Pinterest* propio<sup>48</sup>. También están disponibles accesos a la web de la biblioteca en diversos idiomas, cuestión ésta relevante en la expansión de las nuevas tecnologías de la información.

- **Formación del personal, evaluación y uso de indicadores.**

Se desarrollaron cursos para el personal de la biblioteca, sobre servicios a comunidades multiculturales, coincidiendo con la duración del convenio con AMEDIAR. Desde que en 2010, como se ha indicado en el apartado 3.4.2, las restricciones presupuestarias impidieron el mantenimiento de dicho convenio, no se han vuelto a implementar este tipo de formación.

---

<sup>48</sup> Se puede acceder a través de la URL <https://es.pinterest.com/bcalvarzg/>.

No existe ningún análisis de indicadores de rendimiento cuantitativos sobre el uso de los fondos documentales por parte de los usuarios. El sistema informático *Absys* implantado, no permite una gestión eficaz de la información relativa al uso que se efectúa de la colección, o de aquella tipología de documentos que presentan una demanda mayor.

En cuanto a los indicadores de rendimiento cualitativos, es necesario señalar de nuevo, que tampoco se efectúan encuestas periódicas de satisfacción de los usuarios de la colección.

Como hemos señalado, el presente trabajo, se muestra un modelo de encuesta que podría resultar de utilidad, facilitando un chequeo cualitativo de la satisfacción de los usuarios. Para su implementación se ha partido de la premisa de ser breve y fácilmente comprensible para personas que, en ocasiones, pueden tener dificultad con el idioma. Para poder valorar su eficacia, se han efectuado dos encuestas reales de prueba que no pretenden tener ningún ánimo de alcanzar la significación estadística necesaria que permitiría extrapolar sus conclusiones. Se trata, por tanto, de una simple herramienta que podría ser utilizada en el futuro por la biblioteca como indicador cualitativo.

## CONCLUSIONES

- La implantación en 2006 en la Biblioteca Pública “Manuel Alvar” de una colección multicultural, resultó una decisión acertada atendiendo a que, el distrito de Delicias es el que cuenta con una mayor población inmigrante en términos absolutos de todos los distritos zaragozanos (25.400 personas). Se intentó así la integración de esta población a través de la cultura, política ampliamente implantada en las sociedades más avanzadas de Europa y América.
- Desde 2008 en adelante, la colección se ha visto aquejada de reducciones presupuestarias severas, que han condicionado de una forma determinante su potencialidad en el objetivo antes descrito. Dicha falta de presupuesto, que es el origen de buena parte de las conclusiones aquí plasmadas, se está supliendo en la medida de lo posible con el esfuerzo muy destacable del personal bibliotecario.
- El contenido de la colección, no guarda suficiente relación con el análisis inicial que hubiera de haberse efectuado en cuanto a la caracterización demográfica, socioeconómica y cultural de la población del distrito. Así, no se tuvieron en cuenta en la medida necesaria, parámetros de punto de partida como la procedencia de la población inmigrante o su lengua.
- Desde el inicio de la colección en 2006 hasta el año 2010, a través de un convenio con la asociación AMEDIAR, existió una interacción entre el servicio ofrecido por la colección y el público inmigrante objetivo. A partir de 2010, cuando por motivos presupuestarios no fue posible la prórroga del referido convenio, no existe comunicación sistematizada entre la biblioteca y la población inmigrante o con sus representantes. En esta situación, no parece factible un desarrollo de la colección coherente con la demanda existente y con la continua evolución de la población inmigrante.

- En cuanto a la parametrización o el número de documentos que debieran componer la colección en base al monto total de población inmigrante en el distrito, no se cumplen las ratios comúnmente aceptados en la bibliografía. La ratio se sitúa en 0,1 documentos por persona inmigrante, a mucha distancia del óptimo aceptado en la bibliografía especializada de 2. En cierta medida, este déficit puede verse compensado, dado que la población inmigrante de habla española (hispanoamericanos) tiene acceso al resto de la biblioteca aunque no se trate documentos con claro perfil de servicio multicultural.
- No existe para la colección ningún tipo de evaluación o de análisis de indicadores de rendimiento cuantitativos sobre el uso de los fondos documentales por parte de los usuarios. El sistema informático *Absys* implantado no permite una gestión eficaz de la información. Del mismo modo, tampoco se procede al seguimiento de indicadores de rendimiento cualitativos a través de, por ejemplo, encuestas de satisfacción. En consecuencia, queda muy dificultada la labor del personal bibliotecario en cuanto a la toma de decisiones sobre las políticas de adquisición o expurgo de la colección.
- No existen planes sistematizados de conservación y preservación de los documentos de la colección, limitándose éstos a reparaciones puntuales en el momento que se detectan, por parte del personal de la biblioteca.
- Existen políticas de promoción, exposiciones y actos anuales cuyo objetivo es dar a conocer los servicios de la colección a la población inmigrante.
- Hasta 2011 existió formación del personal centrada en los servicios a comunidades multiculturales. No obstante, y por efecto de las restricciones presupuestarias, dicha formación no se ha retomado hasta la fecha.
- Tampoco existe una política de cooperación a nivel nacional o internacional que permita un flujo mayor de documentos y una optimización de los recursos existentes.

- No se ha explorado el uso de tecnología web 2.0, como una vía ideal para crear un servicio bibliotecario en el que son los propios usuarios los que crean recursos que puedan ser aprovechados por los demás, si bien se disponen de accesos web de la biblioteca en diversos idiomas, cuestión esta cada vez más relevante por la expansión de las nuevas tecnologías de la información. Tampoco la colección puede considerarse híbrida al carecer de documentos digitales y disponibles vía web.
- Por restricciones presupuestarias, desde 2011 no se ofrece la impresión y lectura de prensa internacional, servicio éste ampliamente valorado por los potenciales usuarios, ya que supone una vía de conexión actualizada con sus países de origen.
- Existen fórmulas de colaboración con editores, distribuidores, o libreros que permiten tener un conocimiento de la continua producción editorial, si bien las restricciones presupuestarias limitan de forma severa el proceso de adquisición.

A raíz de las conclusiones anteriores, se pueden aventurar las siguientes recomendaciones más destacables, que podrían implementarse de existir dotaciones presupuestarias suficientes:

- Debiera incrementarse el número de documentos que componen la colección. Así, podría establecerse un plan plurianual que llevara la ratio actual de 0,1 documentos por inmigrante hasta, como mínimo, 1. Podría aprovecharse esta actuación para incorporar un mayor equilibrio entre la procedencia de los documentos y de sus potenciales usuarios. Por ejemplo, incrementando el número de documentos en rumano.

- Resultaría fundamental para el desarrollo futuro de la colección, el establecer una línea participativa permanente con entidades asociativas que representen la población inmigrante en el propio distrito de Delicias o incluso a nivel de Zaragoza. Esta mayor participación en la colección del público objeto del servicio, podría mejorarse a bajo costo, si se instaurara tecnología web 2.0. Esta tecnología permitiría la subida de documentos o información elaborada o recopilada por los propios colectivos inmigrantes, poniéndose vía web a disposición de toda la comunidad.
- Cabría también incrementar la cooperación no sólo con bibliotecas españolas o de otros países, sino también con asociaciones o instituciones culturales de los ámbitos geográficos de procedencia de la población inmigrante del distrito. Tanto esta recomendación como la precedente, podrían constituir un primer paso para convertirse en una futura colección híbrida que incluyera documentos de consulta *on line*.
- Puesta en marcha de indicadores de evaluación cuantitativa. Básicamente pasaría por la sustitución del software *Absys* por sistemas más avanzados, que permitan al personal de la biblioteca extraer fácilmente conclusiones sobre aspectos clave como la demanda real de los diferentes documentos que componen la colección, así como la caracterización de las personas que tienen acceso a cada uno de ellos. También en este ámbito, podrían establecerse indicadores cualitativos a través de encuestas periódicas de satisfacción a los usuarios de la colección.
- Atendiendo a que la colección implantada debe considerarse como un proyecto piloto avanzado dentro de las bibliotecas públicas en Zaragoza, se hace necesaria a corto plazo la dotación económica suficiente que permita su adecuado desarrollo. Más, cuando la función de integración de población inmigrante que desarrolla, resulta clave para evitar a través de la socialización de la cultura, conflictividades futuras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALÓS-MONER, Adela. “Bibliotecas Públicas en España y en el extranjero” [en línea]. En: *Biblioteca y servicios culturales en el ámbito municipal: seminario celebrado los días 18, 19 y 20 de noviembre de 1992 en la Fundación Biblioteca d'Alcudia*, p. 35. Disponible en: [http://www.doc6.es/media/pdfs/articulos/Bibliotecas\\_publicas\\_en\\_Espa%C3%B1a\\_y\\_en\\_el\\_Extranjero.pdf](http://www.doc6.es/media/pdfs/articulos/Bibliotecas_publicas_en_Espa%C3%B1a_y_en_el_Extranjero.pdf) [consulta 28-04-2015].

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. PATRONATO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN Y BIBLIOTECAS. *Directrices para la elaboración de las signaturas*. Zaragoza: Ayuntamiento de Zaragoza, 2005.

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Observatorio municipal de estadística* [en línea]. Disponible en: <http://demografia.zaragoza.es/> [consulta 18-01-2015].

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Zaragoza bibliotecas* [en línea]. Disponible en: [http://www.zaragoza.es/ciudad/educacionybibliotecas/bibliotecasmunicipales/que\\_son.htm](http://www.zaragoza.es/ciudad/educacionybibliotecas/bibliotecasmunicipales/que_son.htm) [consulta 19-03-2015].

BES, GRACIA, Pilar. “El sistema bibliotecario municipal de Zaragoza”. En: *I encuentro Bibliotecas y Municipio. La Administración local y las bibliotecas en la Democracia* [en línea]. Madrid: Ministerio de Cultura, 2005. Disponible en: [http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/ses1\\_004.pdf](http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/ses1_004.pdf) [consulta 19-03-2015].

BIBLIOTECAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID. *El portal del lector* [en línea]. Disponible en: [http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1343065588692&language=es&pagename=PortalLector%2FPag e%2FPLEC\\_contenidoFinalNavegable](http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1343065588692&language=es&pagename=PortalLector%2FPag e%2FPLEC_contenidoFinalNavegable) [consulta 17-02-2015].

BLANCO, Cristina. *Publicaciones académicas* [en línea]. Disponible en: <http://www.cristina-blanco.es/index.php/publicaciones/academicas> [consulta 18-02-2015].

CERVANTES MARTÍNEZ, Luisa María; NAVAS LUQUE, Marisol. “Servicios bibliotecarios interculturales en bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería” [en línea]. En: *Actas del I Congreso Internacional sobre migraciones en Andalucía, 2011*. Granada: Universidad de Granada, 2011, pp. 1077-1089. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4051404> [consulta 25-03-2015].

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Una política común de emigración para Europa: principios, medidas e instrumentos* [en línea]. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52008DC0359&from=ES> [consulta 18-02-2015].

ESPAÑA. CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. *Grupos de trabajo. Interculturalidad y accesibilidad en bibliotecas* [en línea]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/9.html> [consulta 17-01-2015].

- *Pautas para establecer una política de colecciones en una biblioteca pública* [en línea]. Madrid: Consejo de Cooperación bibliotecaria, 2010, p. 12. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT\\_Sel\\_cooperativa.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT_Sel_cooperativa.pdf) [consulta 18-03-2015].

ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA. *Correo bibliotecario. Boletín informativo de la Subdirección General de Coordinación bibliotecaria* [en línea]. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 2000, nº 42. Disponible en: <http://www.mcu.es/correobibliotecario/index.php/cb/article/viewFile/661/643> [consulta 25-03-2015].

ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* [en línea]. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 19. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf) [consulta 20/04/2015].

ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. *Plan estratégico ciudadanía e inmigración 2011-2014* [en línea]. Madrid: Dirección General de integración de los inmigrantes, 2014. Disponible en: [http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Programas\\_Integracion/Plan\\_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf](http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Programas_Integracion/Plan_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf) [consulta 17-01-2015].

ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SERVICIOS SOCIALES. *Plan estratégico de ciudadanía e integración 2006-2009* [en línea]. Madrid: Ministerio de Trabajo y servicios sociales, 2009. Disponible en: [http://www.gadeso.org/sesiones/gadeso/web/14\\_paginas\\_opinion/ca\\_10000179.pdf](http://www.gadeso.org/sesiones/gadeso/web/14_paginas_opinion/ca_10000179.pdf) [consulta 17-01-2015].

FORD, Bárbara J. “Todos son bienvenidos: la biblioteca pública como espacio de integración ciudadana” [en línea]. En: I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002). Valencia: [s.n], 2002, pp. 300-308. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1212/1/pon\\_191.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1212/1/pon_191.pdf). [consulta 7-1-2015].

GARCÍA LÓPEZ, Fátima; MONJE JIMÉNEZ, Teresa. “Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales” [en línea]. En: *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Valencia: [s.n], 2002, pp. 300-308. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1176/1/com\\_215.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1176/1/com_215.pdf) [consulta 7-1-2015].

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE CULTURA I MITJANS DE COMUNICACIÓ. *Un viatge ple de veus* [en línea]. Disponible en: <http://unviatgepledeveus.gencat.cat/index1.html> [consulta 17-01-2015].

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA [en línea]. Disponible en: <http://www.ine.es/> [consulta 12-01-2015].

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* [en línea]. 2001, p. 8. Disponible en: [http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14\\_2\\_directrices.pdf](http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_directrices.pdf) [consulta 10-02-2015].

- *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* [en línea]. Madrid: IFLA, 2009, p. 4. Disponible en: [http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural\\_library\\_manifesto-es.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-es.pdf) [consulta 10-02-2015].
- *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario* [en línea] 3<sup>a</sup> ed. Madrid: Ifla, 2009, p. 7. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf> [consulta 7-1-2015].

JUNTA DE ANDALUCÍA. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE. *Bibliotecas Interculturales. Otras lenguas y otras culturas en tu biblioteca* [en línea]. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/bibliotecasinterculturalesenandaluc/proyectobibliotecasinterculturalesa.asp> [consulta 17-01-2015].

MIÑARRO, Dolores. “Foro de debate: Biblioteca Pública y Multiculturalidad” [en línea]. En: *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Valencia: [s.n], 2002, pp. 300-308. Disponible en: [http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/for\\_301.pdf](http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/for_301.pdf) [consulta 7-1-2015].

ORERA ORERA, Luisa. La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido. Madrid: Síntesis, 2005. ISBN 8497563492.

- *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 2008. ISBN 84-7738-363-4.

PIRSICH, Volquer. "Missions interculturelles des bibliothèques en Allemagne: tendances et perspectives" [en línea]. En: *BBF [BULLETIN DES BIBLIOTHÈQUES DE FRANCE]*, nº 2, 2009. Disponible en: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0068-011> [consulta 17-02-2015].

PUYADES ASENSI, Yolanda. "La integración de la población inmigrante en las bibliotecas públicas: principales iniciativas multiculturales en España" [en línea]. Director: Luisa Tolosa Robledo. *Universidad Politécnica de Valencia, Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte, 2008-2009.* Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13653/tesina%20master%20Puchades.pdf?sequence=1> [consulta 17-01-2015].

QUEENS LIBRARY [en línea]. Disponible en: <http://www.queenslibrary.org/es/services/citizenship-immigration> [consulta 17-02-2015].

## **ANEXOS**



## ANEXO A. BIBLIOGRAFIA

ALONSO RELINQUE, Emma, et. al. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* [en línea]. 2002, pp. 6-81. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf) [consulta 18-02-2015].

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. PATRONATO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN Y BIBLIOTECAS. *Memoria 2012* [en línea]. Zaragoza: Ayuntamiento de Zaragoza, 2012. Disponible en: [http://www.zaragoza.es/contenidos/educacionybibliotecas/Memoria\\_PMEB\\_2012.pdf](http://www.zaragoza.es/contenidos/educacionybibliotecas/Memoria_PMEB_2012.pdf) [consulta 12-01-2015].

BES GRACIA, Pilar. “Atención a la Diversidad cultural en las bibliotecas públicas municipales de Zaragoza”. En: *IV jornadas Aragonesas de Bibliotecas, Lectura y Escritura, (Ballobar 24-25 de octubre de 2008)*. Zaragoza: Ayuntamiento de Zaragoza, 2008, pp. 1-9.

BIBLIOTECA PÚBLICA DE ZARAGOZA. “Biblioteca, cultura y sociedad” [en línea]. En: *III jornada profesional de la RBIC*. Zaragoza: Ayuntamiento de Zaragoza, s/f. Disponible en: [http://www.cervantes.es/imagenes/File/biblioteca/jornadas/jornada\\_3/documentacion/villar\\_perez\\_javier.pdf](http://www.cervantes.es/imagenes/File/biblioteca/jornadas/jornada_3/documentacion/villar_perez_javier.pdf) [consulta 5-05-2015].

CARNICER CROUS, Eulalia; REYES FERNÁNDEZ, Elena; TERMA GRASSA, Judith. “La diversidad cultural en la colección de las bibliotecas públicas de Barcelona” [en línea]. En: *Bibliotecas plurales / IV Congreso Nacional de bibliotecas públicas, (A Coruña, abril de 2008)*. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, Subdirección General de Cooperación Bibliotecaria, 2008, pp. 315-326. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/547/1/com\\_292.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/547/1/com_292.pdf) [consulta 19-03-2015].

CERVANTES MARTÍNEZ, Luisa María; NAVAS LUQUE, Marisol. “Servicios bibliotecarios interculturales en bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería” [en línea]. En: *actas del I Congreso internacional sobre migraciones en Andalucía*. Granada: Instituto de Migraciones, 2011. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4051404.pdf> [consulta 5-05-2015].

COMUNIDAD DE MADRID. CONSEJERÍA DE CULTURA Y DEPORTES. “La ciudad multicultural y multilingüística en las bibliotecas públicas” [en línea]. En: *Mesa redonda sobre Bibliotecas interculturales. (Madrid BP del Estado “Manuel Alvar” 1 de febrero de 2007)*. Disponible en: [http://www.emprendelo.es/cs/Satellite?blobcol=urlidata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3DCarlos+Garcia+Romeral\\_La+ciudad+multicultural.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1220460671636&ssbinary=true](http://www.emprendelo.es/cs/Satellite?blobcol=urlidata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3DCarlos+Garcia+Romeral_La+ciudad+multicultural.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1220460671636&ssbinary=true) [consulta 5-05-2015].

DECLARACIÓN DE COPENHAGE. *Algo para todos: las bibliotecas públicas y la sociedad de la información, Congreso* [en línea]. (*Copenhage, 14 y 15 de octubre de 1999*). Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/384/1/Copenhagen.PDF> [consulta 19-03-2015].

DÍAZ GRAU, Antonio. “La biblioteca pública como lugar de reforzamiento de la autoestima de los miembros de su comunidad” [en línea]. En: *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Murcia 29, 30 y 1 de diciembre de 2006)*. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, Subdirección General de Cooperación Bibliotecaria, 2006, p. 265-274. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/677/1/com\\_261.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/677/1/com_261.pdf) [consulta 18-03-2015].

ESPAÑA. COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. “Grupo de trabajo de multiculturalidad y accesibilidad en bibliotecas públicas” [en línea]. En: *XII Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, (Jaca 11, 12 y 13 de marzo de 2008)*. Madrid: Cooperación Bibliotecaria, 2008. Disponible en: [http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/9/GT\\_Multiculturalidad\\_Accesibilidad\\_BP\\_2008.pdf](http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/9/GT_Multiculturalidad_Accesibilidad_BP_2008.pdf) [consulta 5-05-2015].

ESPAÑA. GRUPO ESTRATÉGICO PARA EL ESTUDIO DE PROSPECTIVA SOBRE LA BIBLIOTECA EN EL NUEVO ENTORNO INFORMATICAL Y SOCIAL. *Prospectiva 2020. Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años* [en línea]. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7460/1/Estudio\\_prospectiva\\_2020.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7460/1/Estudio_prospectiva_2020.pdf) [consulta 5-05-2015].

ESPAÑA. GRUPO DE TRABAJO ESTRATÉGICO PARA EL ESTUDIO DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LAS BIBLIOTECAS EN LA SOCIEDAD. *Anexo I. El impacto económico y social de las bibliotecas, informe de aproximación* [en línea]. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013. Disponible en: [http://www.bne.es/webdocs/Prensa/Noticias/2014/0425\\_ResultadosImpactoSocioecoAnexo1.pdf](http://www.bne.es/webdocs/Prensa/Noticias/2014/0425_ResultadosImpactoSocioecoAnexo1.pdf) [consulta 05-05-2015].

ESPAÑA. GRUPO DE TRABAJO DE MULTICULTURALIDAD Y ACCESIBILIDAD EN BIBLIOTECAS. *Buenas prácticas en servicios multiculturales* [en línea]. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2009. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1302/1/04Buenas\\_practicas2009.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1302/1/04Buenas_practicas2009.pdf) [consulta 7-1-2015].

- *La colección multicultural y multilingüe* [en línea]. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2011. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/9/Lacoleccion.pdf> [consulta 19-03-2015].

- *Actividades interculturales en bibliotecas* [en línea]. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, s/f. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/9/Actividadesinterculturalesenbibliotecas.pdf> [consulta 19-03-2015].

ESPAÑA. “Ley 10/2007, de 23 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas” [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de junio de 2007. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27140-27150.pdf> [consulta 05-05-2015].

ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE. *Plan estratégico general 2012-2015* [en línea]. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2012. Disponible en: <http://www.cultura.gob.es/principal/docs/novedades/2012/PlanEstrategicoGeneral2012-2015.pdf> [consulta 5-05-2015].

- *Bibliotecas públicas españolas en cifras* [en línea]. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/presentacion/definicion-de-biblioteca-publica.html> [consulta 5-05-2015].

ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. *Plan estratégico ciudadanía e integración, 2011-2014* [en línea]. Madrid: Ministerio de trabajo e immigración. Dirección general de integración de los inmigrantes, 2014. Disponible en: [http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Programas\\_Integracion/Plan\\_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf](http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Programas_Integracion/Plan_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf) [consulta 19-03-2015].

ESPAÑA. Real Decreto 582/1989, reglamento de Bibliotecas Públcas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de mayo de 1989. Disponible en: [http://ccta.jccm.es/public\\_dglab/aplicaciones/archivos/legislacion/200502071492000641.pdf](http://ccta.jccm.es/public_dglab/aplicaciones/archivos/legislacion/200502071492000641.pdf) [consulta 05-05-2015].

ESPAÑA. Real Decreto 1572/2007, por el que se regulan los órganos de coordinación de las bibliotecas de la administración general del estado y de sus organismos [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, nº 1, 1 de enero de 2008. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2008/01/01/pdfs/A00004-00007.pdf> [consulta 5-05-2015].

FUENTES ROMERO, Juan José. *La colección de materiales en las bibliotecas*. Madrid: Arco libros, 2010.  
ISBN 978-84-7635-790-3.

GARCÍA MORENO, M.A., et. al. “Bibliotecas públicas y multiculturalidad. Proyecto Mirador” [en línea]. En: *La biblioteca pública: compromiso de futuro / II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Salamanca, Febrero 2004)*. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, Subdirección General de Cooperación Bibliotecaria, 2004, p. 272-281. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/775/1/comunicaci%F3n%2006.pdf> [consulta 19-03-2015].

GENERALITAT VALENCIANA. DIRECCIÓN GENERAL DEL LLIBRE I BIBLIOTEQUES. *Las bibliotecas y la multiculturalidad* [en línea]. Valencia: XLPV, [s/f]. Disponible en: <http://dglab.cult.gva.es/Bibliotecas/boletinnovedades/Multiculturalidad.pdf> [consulta 12-01-2015].

GÓNZALEZ OLIVARES, José Luís; GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. “La integración de minorías culturales a partir de servicios bibliotecarios especializados: proyecto Cumanda” [en línea]. En: *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Valencia: [s.n], 2002, pp. 300-308. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1177/1/com\\_224.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1177/1/com_224.pdf) [consulta 7-1-2015].

LÓPEZ LÓPEZ, Pedro. “Biblioteca y ética ciudadana” [en línea]. En: *educación y biblioteca, mayo-junio, 2007, nº 159*. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/9737/1/PedroLopez1.pdf> [consulta 13-01-2015].

MADRID VILCHEZ, Carmen. “Hacia la multiculturalización de las bibliotecas de Andalucía” [en línea]. En: *La biblioteca pública: compromiso de futuro / II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Salamanca, Febrero 2004)*. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, Subdirección General de Cooperación Bibliotecaria, 2004, pp. 292-297. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/777/1/comunicaci%f3n%2008.pdf> [consulta 19-03-2015].

MARLASCA GUTIERREZ, Mª Begoña. “Foro de debate: la biblioteca pública y los colectivos específicos” [en línea]. En: *La biblioteca pública: portal de la sociedad de la información / I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicación, 2002, pp. 333-341. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1229/1/for\\_334.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1229/1/for_334.pdf) [consulta 18-03-2015].

MERLO VEGA, José Antonio. “Bibliotecas públicas, recesión económica e inclusión social” [en línea]. En: *Jornadas profesionales, mesa redonda. Bibliotecas públicas y actividades de inclusión social (Madrid, 3 de octubre de 2013)*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2013. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7282/1/BPublicas\\_Recesion%20economica.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7282/1/BPublicas_Recesion%20economica.pdf) [consulta 18-03-2015].

MIÑARRO YANINI, María Dolores. “La biblioteca en la trinchera: problemas y oportunidades de la biblioteca pública ante la inmigración” [en línea]. En: *La biblioteca pública: portal de la sociedad de la información / I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicación, 2002, pp. 300-308. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1182/1/com\\_249.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1182/1/com_249.pdf) [consulta 7-1-2015].

MUÑOZ FELIU, Miguel C.; MARTÍNEZ ORTEGA, Mª del Carmen. “Bibliotecas multiculturales en la Comunidad Valenciana (2004-2008)” [en línea]. En: *la biblioteca accesible, comunicaciones. [s/l]: [s/n]*, 2008, pp. 405-412. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/554/1/com\\_378.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/554/1/com_378.pdf) [18-03-2015].

PACHO PACHO, Regina. “Versión original: interculturalidad, libros y niños” [en línea]. En: *La biblioteca pública: compromiso de futuro / II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Salamanca, Febrero 2004)*. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, Subdirección General de Cooperación Bibliotecaria, 2004, pp. 304-310. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/711/1/CongresoNacionalBP\\_02.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/711/1/CongresoNacionalBP_02.pdf) [consulta 19-03-2015].

RODRIGUEZ, Miguel. “Bibliotecas y feria del libro multiculturales” [en línea]. En: *Educación y Biblioteca*, 1994, nº 51, pp. 93-94. Disponible en: [http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/112843/1/EB06\\_N051\\_P93-94.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/112843/1/EB06_N051_P93-94.pdf) [consulta 7-1-2015].

SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Juan; SELGAS GUTIÉREZ, Joaquín; ARROYO ORTEGA, Oscar. “La Biblioteca Pública en España, ¿Un derecho de todos?” [en línea]. En: *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Valencia 29, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Valencia: [s.n], 2002, pp. 300-308. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1185/1/com\\_273.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1185/1/com_273.pdf) [consulta 7-1-2015].

SENDRA PÉREZ, Gisela. Servicios multiculturales: bibliotecas para usuarios de múltiples nacionalidades [en línea]. En: *Educación y Biblioteca*. 2008, nº 166, pp. 82-87. Disponible en: [http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119550/1/EB20\\_N166\\_P82-87.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119550/1/EB20_N166_P82-87.pdf) [consulta 7-1-2015].

SENDRA PÉREZ, Gisela; GARCÍA GIMENO, Álvar. “El compromiso de las bibliotecas ante la diversidad cultural. Reto y respuesta en Gandía” [en línea]. En: *Bibliotecas plurales / IV Congreso Nacional de bibliotecas públicas, (A Coruña, abril de 2008)*. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, Subdirección General de Cooperación Bibliotecaria, 2008, pp. 461-478. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/559/1/com\\_430.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/559/1/com_430.pdf) [consulta 19-03-2015].

SOLÉ VILANOVA, Inmaculada. “Los colores de la biblioteca pública. Los retos de la nueva ciudadanía” [en línea]. En: *La biblioteca pública: compromiso de futuro / II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Salamanca, Febrero 2004)*. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, Subdirección General de Cooperación Bibliotecaria, 2004, pp. 318-324. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/775/1/comunicaci%F3n%2006.pdf> [consulta 19-03-2015].

VENTURA, Nuria. Las bibliotecas públicas y la interculturalidad [en línea]. En: *Educación y Biblioteca*. 1994, n<sup>o</sup> 51, pp. 79-81. Disponible en: [http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/112846/1/EB06\\_N051\\_P79-81.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/112846/1/EB06_N051_P79-81.pdf) [consulta 7-1-2015].

**ANEXO B. MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. INCLUYE DOS EJEMPLOS REALES DE CHEQUEO.**

**ENCUESTA**

**1                   2**

Sexo	Varón	Varón
Edad	36	48
País de procedencia	Senegal	Marruecos
¿Cómo ha conocido la existencia de la biblioteca?	Por terceros	Por terceros
Frecuencia de uso de la biblioteca	Variable. Mensual	Semanal
¿Conoce la existencia de la colección multicultural?	No	Sí
¿Tipo de documentos que consulta?	Internet	Libros
¿Le parecen adecuadas las instalaciones de la biblioteca?	Sí	Sí
¿Recibe la atención adecuada por parte del personal?	Sí	Sí
¿Considera que debiera incorporarse alguna mejora en el servicio?	No	No
¿Ha asistido a alguna actividad, jornada o exposición relacionada con la multiculturalidad?	No	No
¿Considera positivo la existencia de la biblioteca como herramienta de integración?	No	Sí