

BIBLIOTECA PÚBLICA Y SERVICIOS PARA LA POBLACIÓN INMIGRANTE EN LAS RECOMENDACIONES BIBLIOTECARIAS INTERNACIONALES

Fátima García López y Teresa Monje Jiménez
Departamento de Biblioteconomía y Documentación
Universidad Carlos III de Madrid

Resumen

La diversidad cultural es una realidad en nuestra sociedad, siendo tarea de gobiernos e instituciones lograr la completa integración de todas estas culturas. En este contexto la biblioteca pública desempeña un papel fundamental de cohesión social en nuestro entorno.

Las directrices internacionales sobre bibliotecas públicas han reflejado esta realidad social y, paulatinamente, han ido haciendo referencia a las minorías étnicas, lingüísticas y culturales en su normativa, hasta establecer unas normas específicas sobre las comunidades multiculturales.

1. Introducción

La sociedad actual se compone de ciudadanos de procedencia diversa, con características culturales y lingüísticas específicas. La multiculturalidad es, pues, un hecho. Lograr la integración total de todas estas culturas es un reto inaplazable para gobiernos e instituciones.

En este contexto hay que destacar la labor que pueden y deben llevar a cabo las bibliotecas públicas. Serán un instrumento clave para la integración, por una parte, al proporcionar a los ciudadanos información objetiva sobre las personas provenientes de otros lugares del mundo con las que hemos de convivir; y, por otra, al informar a los emigrantes sobre nuestros usos y costumbres para lograr una auténtica integración, que les permita la participación social en la comunidad en la que se ubican, integración que aspira a *igualar las oportunidades, no los comportamientos, ni las mentalidades, compartir el derecho a ser ciudadano*¹.

Así pues, *ante los actuales procesos de exclusión y marginación de muchos de nuestros conciudadanos y la creciente diversidad cultural, la biblioteca ha de ser considerada como un espacio clave para contribuir a la cohesión social de nuestra sociedad*².

En la normativa internacional queda bien reflejado cómo la biblioteca pública tiende a adecuarse a las necesidades de las comunidades a las que sirve, y, por ello, en nuestros días, las bibliotecas públicas han de dar un servicio adecuado a todos sus posibles usuarios, entre los que se debe contar con las minorías étnicas, lingüísticas y culturales, facilitándoles el acceso a la información en igualdad de condiciones con el resto de la comunidad.

¹ Adela d'Alós-Moner. Bibliotecas Públicas en España y en el extranjero. 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.

² FIAB. Pautas para bibliotecas públicas. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988.

La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana

Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales

2. El desarrollo de la biblioteca pública en las recomendaciones internacionales

Las primeras normas para bibliotecas fueron establecidas por la American Library Association (ALA) en los años treinta, pero las primeras normas de organismos de ámbito internacional no aparecen hasta la década de los setenta.

En 1972 la UNESCO publica el *Manifiesto sobre la biblioteca pública* que la define como una institución democrática para la enseñanza, la cultura y la información.

Posteriormente, en 1973, la IFLA/FIAB (International Federation of Library Associations/Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas) publica las *Normas para Bibliotecas Públicas*, que volvió a editar con leves modificaciones en 1977, donde se incluyen unas reglas cuantitativas para que las bibliotecas midan el tamaño de las colecciones, características del edificio, número de personas que trabajan, horarios de apertura, etc.

En esta época la normativa bibliotecaria está más centrada en establecer estándares y fijar mínimos que en satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Para Adela d'Alós-Moner el concepto de biblioteca pública, hasta finales de los setenta, queda definido, entre otras, por las siguientes características¹:

- Las bibliotecas ofrecen servicios normalizados y cuantificados siguiendo los estándares
- Las bibliotecas han de atender las necesidades de la mayoría de la población.
- Las bibliotecas únicamente ofrecen servicios en el propio recinto.

En la década de los ochenta este modelo de biblioteca pública se cuestiona, planteándose la necesidad de un nuevo prototipo que tenga en cuenta, sobre todo, las necesidades de la comunidad a la que la biblioteca sirve.

Este es el modelo de biblioteca que recoge una nueva publicación de la IFLA que aparece en 1986 con el título de *Pautas para bibliotecas públicas*². Las directrices de 1986, que sustituyen a las anteriores normas de 1973, presentan un nuevo enfoque: no se ofrecen normas cuantitativas sino consejos, las normas cuantitativas figuran en un apéndice pero sólo a título de información. En la introducción de la publicación se justifica, también, la sustitución del término *pautas* en lugar de *normas*, por que *las necesidades y medios son tan variados que no se pueden establecer unas normas comunes para los servicios*.

Las *Pautas* articulan un modelo de biblioteca pública cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades de la comunidad, señalando en torno a este objetivo las siguientes directrices:

- Los servicios se deben establecer en función de las necesidades de información de los ciudadanos:

Las bibliotecas públicas están para satisfacer las necesidades de las comunidades que difieren ampliamente por sus circunstancias y composición, así como los recursos económicos de que disponen.

Las bibliotecas públicas deberían ser asequibles por igual a todos los miembros de la comunidad, sin distinción de raza, color, nacionalidad, edad, sexo, religión, lengua, condición social y nivel educativo.

- La biblioteca pública, además de los usuarios reales, debe tener presente también a los usuarios potenciales:

Las comunidades a las que sirven las bibliotecas públicas comprenden muchas personas que no son usuarios de bibliotecas y que nunca llegarán a serlo a menos que se identifiquen, prevean y satisfagan sus necesidades. Los servicios han de ser promocionados positivamente y

anunciados de modo que las gentes puedan empezar a apreciar cómo pueden ayudarles a cubrir sus necesidades.

- Además de ofrecer una colección de materiales para consulta y préstamo, la biblioteca pública puede incluir otros servicios de información de interés para la comunidad donde la biblioteca se ubica:

Un servicio de información “en profundidad” en campos concretos, posiblemente relacionados con necesidades del comercio e industria locales.

Información comunitaria, ofrecida en nombre de organismos gubernativos centrales y locales y otras organizaciones, para ayudar al público en sus relaciones con tales organismos; información sobre clubs y sociedades locales, servicios e instalaciones para la educación de adultos, organizaciones deportivas y lugares de esparcimiento.

Cada biblioteca pública tiene que ser una biblioteca principal de investigación y un centro de información en temas relacionados con su propia localidad.

- La biblioteca también puede organizar actividades de carácter cultural y social. Las *Pautas* señalan, entre otros, algunos ejemplos de actividades como:

Exposiciones, conferencias, proyecciones cinematográficas, conciertos, recitales de música o poesía.

Exhibiciones culturales de grupos étnicos, minoritarios que comprenden a mujeres y niños; festivales multi-culturales ocasionales más ambiciosos.

Actos de presentación de nuevos libros, especialmente por autores locales.

- Uno de los aspectos más novedosos que introduce el nuevo concepto de biblioteca respecto del modelo anterior es que ésta no sólo debe tener en cuenta las necesidades de la mayoría de la población, debe atender también las demandas de la minoría: usuarios con necesidades especiales como discapacitados, personas hospitalizadas o en prisión, etc.; sectores de población a los que no llega el servicio de biblioteca y minorías étnicas y lingüísticas³. En las *Pautas* se especifican servicios especiales para estos colectivos.

En los años noventa se continúa con la idea de que biblioteca pública debe ofrecer servicios basados en las necesidades de la comunidad en la que se ubica, pero algunos hechos importantes ocurridos en los últimos años como el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, así como la explosión de Internet, exigen a la biblioteca pública nuevos retos para controlar el universo de la información en el que han de manejarse.

Asimismo, la biblioteca pública, al estar regida por “el principio de acceso universal” puede constituir un instrumento importante de cohesión social, contribuyendo al progreso y mantenimiento de sociedades más democráticas y más justas.

En 1994 se publica una nueva versión del *Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*⁴, que expone los principios fundamentales por los que han de regirse las bibliotecas públicas. Éstas son definidas como puertas abiertas al conocimiento y centros de información que facilitan a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.

³ Alós-Moner, Adela d'. Biblioteca Públicas en España y en el extranjero. 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.

⁴ IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. El manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas. La Haya: IFLA, 1995. (Consultado el 8 de julio de 2002.) Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s8.manif.htm>>

La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana

Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales

El *Manifiesto* proclama la igualdad de acceso de todas las personas a los servicios y resalta, también, el papel que pueden tener las bibliotecas públicas en el desarrollo de la sociedad, fomento de la paz y en la consolidación de valores democráticos:

...La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información... Este Manifiesto proclama la fe de la UNESCO en la biblioteca pública como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano.

La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.

Los servicios que las bibliotecas públicas prestan se deben organizar sobre objetivos relacionados con la información, la alfabetización, la educación y la cultura. Asimismo, se precisa la necesidad de establecer servicios específicos para quienes no pueden servirse de los servicios y materiales ordinarios, como minorías lingüísticas, discapacitados, reclusos, etc.

En los albores del nuevo milenio aparecen unas nuevas orientaciones para las bibliotecas públicas. En abril de 2001 se publican las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*⁵, que sustituyen a las publicadas en 1986.

La nueva publicación se justifica debido a *la demanda que hay de unas directrices para las bibliotecas públicas que correspondan al nuevo mundo de la información en el que se desenvuelven hoy en día.*

Respecto a la edición de 1986, a pesar de que las circunstancias socioeconómicas en las que se desarrollan las bibliotecas públicas de los diferentes países son diversas, no se limita únicamente a señalar directrices, sino que incluye también algunas recomendaciones de carácter normativo, aunque aconseja que *cuando las bibliotecas públicas no puedan aplicar todas las normas y recomendaciones de inmediato, se fijen una meta a la que tender.* El texto se ilustra además con algunos ejemplos de diferentes bibliotecas del mundo.

La publicación se plantea también algunas cuestiones sobre el desarrollo experimentado por las tecnologías de la información y las telecomunicaciones y su uso en bibliotecas públicas, resaltando la labor que pueden realizar las bibliotecas públicas para paliar la denominada “brecha digital”, es decir, la distancia entre aquellos que tienen acceso a la información digital y los que carecen de ella:

Las bibliotecas públicas tienen ante sí una apasionante oportunidad de ayudar a que todos tengan acceso al intercambio mundial del que antes se hablaba y salvar lo que se ha llamado “brecha digital”. Pueden conseguirlo dando al público acceso a la tecnología de la información, enseñando nociones elementales de informática y participando en programas para combatir el analfabetismo.

Aunque se precisa, también, que este acercamiento a la información digital no supone que las bibliotecas públicas deban olvidarse de otros modos de transmitir información:

Ahora bien, para cumplir con el principio de acceso universal, también deben continuar manteniendo servicios que ofrecen información de maneras diferentes, por ejemplo, en forma impresa o las tradiciones orales, que es muy probable que sigan siendo de vital importancia en un futuro próximo.

⁵ IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. La Haya: IFLA, 2001. (Consultado el 15 de julio de 2002). Disponible desde Internet: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>

Las nuevas *Directrices* se estructuran en seis capítulos: un primer capítulo que presenta una visión general sobre el papel y la finalidad de la biblioteca pública y cinco capítulos posteriores donde se abordan de manera más detallada cuestiones como el marco jurídico y financiero, las necesidades de los usuarios, la constitución de los fondos, los recursos humanos y la gestión y comercialización de las bibliotecas públicas.

La función y objetivos de la biblioteca pública son tratados, como hemos señalado, en el capítulo primero que, manteniendo el espíritu del *Manifiesto* de 1994, ofrece una definición de la biblioteca como *una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad... [que] brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios.*

Establece, además, la tipología de usuarios que pueden disponer de los servicios de la biblioteca:

Está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.

Por lo que respecta a la finalidad de la biblioteca pública, el capítulo señala como objetivos principales:

...facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio.

Se pone de relieve, también, que las bibliotecas públicas *desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona el acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.*

3. Política bibliotecaria para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales

Como hemos mencionado anteriormente, uno de los aspectos más novedosos que introdujeron las *Pautas para bibliotecas públicas* de 1986 con respecto a la anterior normativa de 1973, es que la biblioteca pública no sólo debía contemplar las demandas de la mayoría de la población, sino que debía tener en cuenta, también, las necesidades de información de las minorías como los usuarios con necesidades especiales: discapacitados, personas hospitalizadas o en prisión y las minorías étnicas y lingüísticas, especificándose servicios especiales para estos colectivos.

Los servicios para minorías étnicas aparecen desarrollados en los puntos 1.73 / 1.82 de las *Pautas* que justifican la existencia de servicios especiales para estas minorías debido a que sus necesidades de información y culturales son distintas; se reconoce, también, la situación desfavorable, desde el punto social y económico, que presenta este colectivo con respecto al resto de los miembros de la comunidad:

Las minorías étnicas y lingüísticas pueden ser incapaces de utilizar al máximo todos los servicios generalmente disponibles de la biblioteca pública. Frecuentemente son incapaces de leer la lengua de la comunidad en la que viven y muchos pueden ser, incluso, lectores torpes en su propia lengua. Además, tienen otras necesidades como consecuencia de sus diferentes patrones culturales y de sus problemas de ajuste a la comunidad mayoritaria. Muchos probablemente estén en desventaja social y financiera en comparación con el resto de la comunidad. Por estas razones, necesitan servicios especiales de la biblioteca pública.

Las recomendaciones más importante que las *Pautas* señalan en relación a estos servicios son las

La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana

Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales

siguientes:

- *Establecimiento del servicio*

Se recomienda que las bibliotecas adopten medidas positivas para las minorías étnicas y lingüísticas: identificar sus necesidades de información y problemas, proporcionar materiales y servicios y fomentar su uso.

- *Colaboración con personas y entidades que trabajen en favor de las minorías*

Las *Pautas* aconsejan el establecimiento de relaciones con organismos nacionales que representen los intereses de los grupos minoritarios. Asimismo, se recomienda contar con los dirigentes locales de estos grupos para que cooperen en fomentar el uso de los servicios bibliotecarios.

- *Constitución de la colección*

Se recomienda que, puesto que los materiales en lenguas minoritarias, la mayoría de las veces, únicamente se pueden adquirir través de los países de origen, organismos internacionales y librerías especializadas ayuden a las bibliotecas en estas tareas. Asimismo, es conveniente que distintos sistemas bibliotecarios actúen conjuntamente por medio de acuerdos de cooperación para la adquisición y circulación de estos materiales.

- *Difusión*

Las *Pautas* consideran necesario que, en colaboración con las asociaciones de los grupos minoritarios, se elaboren hojas informativas, en las lenguas minoritarias, para difundir los servicios de la biblioteca.

- *Actuaciones para fomentar el conocimiento intercultural*

Se reconoce el papel que puede desempeñar la biblioteca pública para que los grupos mayoritarios de la comunidad conozcan las diferentes culturas de minorías étnicas promoviendo actuaciones que difundan sus tradiciones culturales y costumbres.

- *Servicios para niños que pertenecen a minorías étnicas*

Las *Pautas* reconocen las dificultades que pueden sufrir los niños pertenecientes a los grupos minoritarios al tener que adaptarse a una comunidad extraña, lo que puede ocasionar la pérdida de la cultura de su país de origen. Para paliar este hecho, se recomienda que las bibliotecas ofrezcan a estos niños materiales adecuados en sus propias lenguas que les ayuden a conocer su propia herencia cultural.

En 1982, compiladas por una de las secciones especializada de la IFLA, se publican las *Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas*, que fueron revisadas posteriormente en 1989. En la edición de 1989 se especifica que el propósito de las normas es *promover pautas de justicia e imparcialidad en el servicio bibliotecario brindado a minorías étnicas, lingüísticas y culturales*, precisando, además, que la intención de las normas es que puedan aplicarse en distintas situaciones de diversidad étnica, lingüística y cultural, ampliando la sección sobre servicios a minorías étnicas y lingüísticas de las *Pautas* de 1986.

Basadas en estas normas, en 1998 con el título de *Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*⁶ aparecen unas nuevas recomendaciones en las que, como es habitual en las últimas

⁶ IFLA. Sección de Servicios bibliotecarios para poblaciones Multiculturales: Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario. 2.^a ed. La Haya: IFLA, 1998. (Consultado el 24 de junio de 2002). Disponible desde Internet <<http://www.fundaciongsr.es/documentos>>

publicaciones de la IFLA, el término “normas” es sustituido por el de “directrices”.

El principio general de estas directrices es que todos los “grupos étnicos, lingüísticos y culturales, ya sean minorías o mayorías, deben disfrutar de un servicio bibliotecario al mismo nivel y de acuerdo con los mismos criterios”. Si las *Pautas para bibliotecas públicas* de 1986 aconsejaban el establecimiento de servicios especiales, las Directrices de 1998 recomiendan que los servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales se planteen formando parte de todo servicio bibliotecario, no como servicios independientes o como complemento a los servicios *normales*.

La diversidad étnica, lingüística y cultural de los diferentes países, según las directrices, puede estar representada por los siguientes grupos: minorías inmigrantes, personas que buscan asilo (refugiados y residentes con permiso de estancia temporal), trabajadores inmigrantes temporales y minorías nacionales (grupos afincados en un país, con una identidad étnica, lingüística y cultural diferente a la de la mayoría). Señalan, además, como parte integrante de esta diversidad la *sociedad global*, precisando que *En la sociedad global todos somos partes de minorías y todas las culturas deben estar representadas en la infraestructura de la información global*.

La formulación de las recomendaciones aparece estructurada en los nueve puntos:

1. Responsabilidad de la provisión

La responsabilidad de la financiación y provisión de servicios es de las autoridades bibliotecarias y de los gobiernos. Es aconsejable que algunos de los servicios se ofrezcan de manera centralizada. Se especifican distintas funciones para los responsables de la coordinación de los servicios bibliotecarios, y para las bibliotecas individuales.

2. Materiales Bibliotecarios

Las bibliotecas deberían proporcionar materiales para todos, en todas las lenguas y relacionados con su propia cultura. Se aconseja mantener una colección adecuada para cada grupo minoritario constituida por diferentes materiales: publicaciones periódicas, libros, materiales audiovisuales, etc. que deberían ofrecerse *al menos al mismo nivel per cápita que para la población en general*. Las directrices recomiendan que cuando no haya material impreso o exista un bajo nivel de lectura o un nivel importante de analfabetismo se dé más importancia a los materiales audiovisuales.

3. Materiales y servicios interculturales

Se recomienda adquirir materiales que reflejen la diversidad étnica, lingüística y cultural de la sociedad y fomenten la armonía e igualdad entre razas. Las directrices aconsejan, también, a las bibliotecas que realicen, promuevan o patrocinen junto a otras instituciones diferentes actividades interculturales: aprendizaje de lenguas; clases sobre temas como ciudadanía, empleo, servicios sociales, etc. que ayuden a los inmigrantes a adaptarse a su nuevo país; difusión acerca de los grupos minoritarios y su cultura. Asimismo, deberían colaborar en la organización de festivales y otros actos culturales de los grupos minoritarios.

4. Servicios de información y referencia

Las bibliotecas, según las directrices, deberían ofrecer un servicio de información y referencia en los idiomas más usados, sobre todo para los grupos con más necesidades como los inmigrantes recién llegados. Se recomienda que en la señalización de la biblioteca se usen símbolos internacionales y que los formularios, reglamentos, guías de uso, etc. estén en la lengua de los usuarios. Igualmente, aconsejan proporcionar en las lenguas de los miembros de grupos minoritarios los materiales de promoción de la biblioteca, como guías de recursos.

La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana

Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales

5. Servicios técnicos

Para un uso más racional de los recursos, se recomienda que la selección, adquisición y catalogación de materiales en lenguas minoritarias se realice de manera centralizada o cooperativa.

6. Servicios de extensión

Las directrices aconsejan el fomento y apoyo de programas de alfabetización y la realización de actividades culturales como cuentacuentos, conciertos, teatros y exposiciones para todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales. La biblioteca debería ofrecer servicios a aquellos miembros de grupos étnicos, lingüísticos y culturales que no pueden acceder personalmente a la biblioteca. Se recomienda, también, la realización de actividades en fábricas, lugares de trabajo y en organizaciones étnicas de la comunidad. Asimismo se aconseja la provisión de servicios bibliotecarios y los servicios de información en lugares frecuentados miembros de las minorías.

7. Personal

Las directrices consideran que el personal de la biblioteca debería reflejar los grupos étnicos, lingüísticos y culturales a los que sirve. Se recomienda a las bibliotecas realizar acciones positivas para que los miembros de los grupos minoritarios conozcan las ofertas de empleo que existen. Las directrices también recomiendan a las autoridades bibliotecarias que fomenten el empleo de personas con los conocimientos, destrezas y habilidades lingüísticas y culturales pertinentes y que contemplen programas de educación continua sobre la diversidad social para el personal de la biblioteca. Respecto a los estudios de biblioteconomía, se aconseja estimular a los miembros de minorías para que realicen cursos en estas materias. Asimismo, se aconseja que en cursos de la titulación se traten temas pertinentes para que los profesionales de las bibliotecas trabajen en una sociedad diversa.

8. Grupos especiales

Se recomienda a las bibliotecas el establecimiento de servicios bibliotecarios multiculturales para grupos especiales como servicios para personas discapacitadas pertenecientes a grupos minoritarios étnicos, lingüísticos y culturales. Además, se aconseja a las bibliotecas que reconozcan la necesidad que tienen los niños de minorías étnicas de mantener y desarrollar la cultura de sus padres.

9. Archivos

Por último, las directrices aconsejan a la biblioteca la preservación y conservación de materiales originales relacionados con la herencia étnica, lingüística y cultural de los diversos grupos minoritarios.

Finalmente, señalamos las referencias sobre la población inmigrante que aparecen en las nuevas *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* de 2001, aunque la misma introducción de la publicación recomienda la utilización de las directrices más detalladas elaboradas por las secciones especializadas de la IFLA.

Las alusiones a minorías culturales y población inmigrante se concretan en el capítulo tres de las Directrices, que trata sobre las necesidades de los usuarios.

En el punto 3.2 *Identificar a los posibles usuarios*, se precisa que el objetivo de la biblioteca pública es servir a todos los ciudadanos y grupos, y entre las personas y grupos con necesidades especiales se señala a las personas de culturas diferentes y de grupos étnicos.

Los servicios a inmigrantes se mencionan en el punto 3.4.9 dentro del apartado *Servicios a grupos de usuarios especiales*. En este apartado se recomienda a las bibliotecas que se esfuercen en organizar servicios para usuarios que, por un motivo u otro, no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca.

Dentro de estos servicios se especifican servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos *para ayudarles a encontrar su camino en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen.*

4. Conclusiones

La biblioteca pública puede ser un instrumento esencial de cohesión social que participe en la creación de sociedades más democráticas y justas. En las sociedades, debido -entre otras causas- a fenómenos como la inmigración, conviven diferentes minorías étnicas, lingüísticas y culturales, y la biblioteca pública puede desempeñar un papel importante en el proceso de integración de estas minorías.

A lo largo de las últimas décadas el modelo de biblioteca pública se ha ido adaptando progresivamente a las comunidades a las que servía, y los organismos internacionales con competencia en materia bibliotecaria han tenido en cuenta este hecho en sus diferentes publicaciones y manifiestos. Así, las directrices internacionales sobre bibliotecas públicas han ido haciendo referencia a las minorías étnicas, lingüísticas y culturales en su normativa, hasta establecer unas directrices específicas sobre las comunidades multiculturales.

- Alós-Moner, Adela d'. Biblioteca Públicas en España y en el extranjero. 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.
- FIAB. Pautas para bibliotecas públicas. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988.
- González Quesada, Alfons. Biblioteca y xenofobia. En: *Educación y Biblioteca*, 1999, n.º 100, pp. 69-71.
- Grup de Biblioteques Catalanes Associades a la UNESCO. En: *Jornadas interprofesionales "Les biblioteques públiques: espais d'integració social"*, celebradas en Salt, los días 15 y 16 de marzo de 2002. (Consultado el 30 de junio de 2002.) Disponible desde Internet: <<http://www.unescocat.org/>>
- IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. El manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas. La Haya: IFLA, 1995. (Consultado el 8 de julio de 2002.) Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s8.manif.htm>>
- IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. La Haya: IFLA, 2001. (Consultado el 15 de julio de 2002.) Disponible desde Internet: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>
- IFLA. Sección de Servicios bibliotecarios para poblaciones Multiculturales. *Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*. 2.ª ed. La Haya: IFLA, 1998. (Consultado el 24 de junio de 2002.) Disponible desde Internet <<http://www.fundaciongsr.es/documentos>> La integración de minorías culturales a partir de Servicios Bibliotecarios Especializados: PROYECTO CUMANDA