

Usuarios en vulnerabilidad social ¿por qué y para qué generar capital cultural desde la biblioteca?

Users in social vulnerability: why and what for the library must generate cultural capital?

José-Antonio Gómez-Hernández, Grupo ThinkEpi

Cita: Gómez-Hernández, José-Antonio (2016). "Usuarios en vulnerabilidad social ¿por qué y para qué generar capital cultural desde la biblioteca?". *Anuario ThinkEPI*, v. 10, en prensa.

Resumen. Resumimos documentos internacionales y españoles fundamentales sobre la función social de las bibliotecas respecto a las personas en situación de desventaja social. Sintetizamos también las iniciativas actuales de las bibliotecas públicas españolas y finalmente analizamos la situación y los servicios que pueden ser realizados para atender a las personas sin hogar, siguiendo el ejemplo de la Zagreb City Library. **Abstract.** This paper summarizes fundamental international and Spanish documents on the social role of libraries for people at social disadvantage. Also we summarize the current initiatives of the Spanish public libraries and finally analyze the situation and services that can be made to serve the homeless, following the example of the Zagreb City Library.

Keywords: Public libraries, Spain, homeless library users, People at social disadvantage, Declaration of Lyon, Social inclusion. **Palabras clave:** bibliotecas públicas, España, usuarios sin techo, Usuarios en riesgo de exclusión, Declaración de Lyon, Inclusión social

Introducción

En este texto partimos de considerar que para las personas en situación de desventaja social el capital cultural es importante, y que las bibliotecas son un servicio público de referencia para facilitarlos, como se ha venido declarando durante la crisis económica por organizaciones profesionales e instituciones nacionales e internacionales en distintos documentos que sintetizamos. Citamos también iniciativas que compendian lo que se está realizando en bibliotecas públicas españolas y finalmente hacemos unas reflexiones acerca de uno de los colectivos más afectados de exclusión, el de personas sin hogar, difícil de atender pero que debemos conocer más para ayudar, a partir del ejemplo de la Zagreb City Library.

1. Capital cultural y personas en situación vulnerable

Puede parecer que la crisis se ha superado en términos estadísticos, pues ciertos indicadores macroeconómicos ofrecen mejores resultados, augurando el fin de la recesión. Sin embargo, las desigualdades sociales se han incrementado como consecuencia de las políticas con las que se ha afrontado esta crisis (Llano-Ortíz, 2015) y el número de personas en riesgo de pobreza o exclusión no deja de aumentar: a fines de 2014 casi un 30% de la población española la sufre, con regiones como Valencia, Castilla-La Mancha, Canarias, Extremadura, Andalucía y Murcia muy por encima de la media.

Riesgo de pobreza o exclusión social en España por CCAA, 2009 y 2014 (% Población)		
Región	2009	2014
Navarra	10,4	14,5
País Vasco	14,8	15,3
Madrid	19,6	19,2
La Rioja	19,5	20,1

Aragón	12,6	20,7
Cataluña	19,0	21,8
Asturias	18,8	23,4
Baleares	24,3	23,8
Galicia	24,6	23,8
Castilla y León	22,1	26,1
Cantabria	17,3	27,4
España	24,7	29,2
C. Valenciana	26,5	34,7
Castilla-La Mancha	28,6	36,9
Canarias	38,2	37,0
Extremadura	35,4	39,8
Andalucía	33,3	42,3
R. de Murcia	33,3	44,9
Fuente: Datos del INE		

La cultura es importante para este sector de la sociedad: el *VII Informe sobre exclusión social* (Fundación FOESSA, 2014) afirma que “el capital cultural (...) es la condición de posibilidad para que una persona, un grupo o un territorio se desarrollen y superen las situaciones de pobreza y exclusión. Dota a los sujetos de conciencia, orientación, juicio moral, ánimos, capacidades y recursos de reflexión, creatividad y comunicación. El capital cultural es progresivamente crucial para poder empoderarse y desarrollarse en la sociedad *infomoderna* que vivimos, caracterizada por reflexividad, redes, globalidad, diversidad, informacionalización, riesgo y participación”. Siendo consideradas así, las bibliotecas públicas como instituciones promotoras de la cultura y la educación deben integrarse con las políticas sociales, en una labor compensatoria de la falta de oportunidades que conlleva la pobreza, contribuyendo en la medida de sus posibilidades y recursos a que las personas se empoderen. Así se formuló en la *Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas en tiempos de crisis* (Castillo et. al., 2010).

Porque en el mismo *Informe FOESSA* recién mencionado se explicaba que “la pobreza agudiza las desigualdades de capital cultural relativo a medios de reflexión y expresión (...). Los pobres y excluidos tienen menos recursos de información y comunicación (...). Los pobres sufren una barrera para su participación en la conversación pública (...). Cuanto más pobre y excluida es la persona y el entorno en el que vive, menos accede a prensa, menos accede a Internet en su hogar y menos participa en redes sociales. Si lo comparamos con alguien que vive en una zona de clase media alta, un ciudadano que resida en una zona marginal tiene un 31% menos de probabilidades de poder acceder a la prensa y noticias, el 71% menos de que en su hogar se acceda a Internet y el 58% menos de que se participe en redes sociales”. Y a este problema deberíamos sumar que el sistema educativo no parece estar consiguiendo la reducción de las desigualdades, pues según el *Informe PISA. Estudiantes de bajo rendimiento*, en España ser socioeconómicamente desfavorecido supone una probabilidad tres veces mayor de fracasar en los estudios (OECD, 2016). El nacimiento y la condición económica, lamentablemente, siguen marcando el éxito educativo, por la falta de políticas que compense la igualdad de oportunidades.

2. Declaraciones y estudios recientes sobre nuestra función social

En primer lugar recordemos la *Declaración de Lyon* (IFLA, 2014), promovida para que se incluyera el derecho de acceso a la información en la nueva *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Para la *Declaración de Lyon*, “el creciente acceso a la información y al conocimiento,

respaldado por la alfabetización universal, es un pilar fundamental del desarrollo sostenible. Una mayor disponibilidad de información y datos de calidad, así como la participación de las comunidades en el proceso de creación, originarán una asignación de recursos plena y más transparente”. El acceso a la información sería un recurso transformacional y empoderador especialmente de los que viven en situación de pobreza y marginación, y condición de posibilidad para tener derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, para poder aprender y aplicar nuevas habilidades o para encontrar soluciones basadas en la comunidad. No hay desarrollo sostenible si no se hacen efectivos los derechos de modo que la desigualdad se pueda reducir, y ello implica el fortalecimiento, la educación y la integración de grupos marginales y minoritarios, migrantes, refugiados, personas con discapacidades y ancianas, niños y jóvenes. Y debe lograrse desde un enfoque de igualdad de género, de fomento del acceso equitativo a la información, de libertad de expresión, reunión y asociación, de respeto a la privacidad, y de posibilidad de participación pública de toda la ciudadanía.

Por ello en la *Declaración de Lyon* se proponía que las bibliotecas y los archivos junto a otros intermediarios ayudáramos a gobiernos, instituciones e individuos a transmitir, organizar, estructurar y comprender la información para el desarrollo,

- a. Ofreciendo información sobre los derechos fundamentales, servicios públicos, medio ambiente, salud, educación, oportunidades laborales y gasto público que apoye a las personas y comunidades locales a orientar su propio desarrollo.
- b. Identificando y centrando la atención sobre las necesidades y problemas que sean relevantes y urgentes entre la población.
- c. Vinculando a las partes interesadas más allá de las barreras regionales, culturales y de otro tipo para facilitar la comunicación y el intercambio de soluciones para el desarrollo que puedan adaptarse para conseguir un mayor impacto.
- d. Preservando y garantizando el acceso al patrimonio cultural, a los registros gubernamentales y a la información por medio de la gestión de bibliotecas y archivos nacionales y otras instituciones del patrimonio público.
- e. Proporcionando foros y espacios públicos para una mayor participación y compromiso de la sociedad civil en la toma de decisiones.
- f. Ofreciendo formación y desarrollo de habilidades que ayuden a las personas a acceder y comprender la información y los servicios que les sean más útiles.

Felizmente, la *Agenda 2030* entró en vigor desde enero de este 2016 recoge la meta 16.10: “garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales” (Organización de las Naciones Unidas, 2015). De modo que marca un rumbo social a los bibliotecarios.

En España destacaríamos tres estudios que también nos orientan hacia esa función social. En primer lugar la *Prospectiva 2020. Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*, promovido por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (Gallo León, 2013, coord.). Dos de sus tendencias están directamente concernidas con nuestro tema: (5) “Las bibliotecas deben reforzar su función de crear comunidades, dotarlas de cohesión social y garantizar la igualdad de oportunidades de los ciudadanos en el acceso a la información” y (6) “Bibliotecas ágora o bibliotecas como tercer lugar”. De acuerdo con la *Prospectiva 2020* las bibliotecas deben fortalecer su rol instrumental en las políticas contra la exclusión social y ser

cada vez más una plaza pública, un espacio social democratizador y en donde se desarrolle el conocimiento mediante herramientas, actividades, experiencias y oportunidades. Y asumir retos como profundizar en su dedicación a las necesidades de la comunidad, generar espacios y servicios que faciliten el acogimiento de los ciudadanos y usuarios, renovar actitudes del personal de las bibliotecas hacia una perspectiva aún más abierta de sus funciones y servicios bibliotecarios, concienciar a las autoridades para que respalden este uso de las bibliotecas como espacios abiertos y libres, y diseñar campañas para que la ciudadanía conozca y aproveche los nuevos usos de los centros. La *Prospectiva 2020* incide también en que los usuarios participen en la toma de decisiones sobre la oferta de la biblioteca, que diseñaremos no solo *para* ellos sino también *con* ellos.

Un segundo documento de referencia es el Estudio FESABID sobre el *Valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas* (Gómez-Yáñez, 2014). Además de acreditar que lo que se invierte en bibliotecas prácticamente multiplica por tres su valor económico medido en servicios prestados, resaltaríamos varias observaciones que nos dirigen en la misma línea:

- La ciudadanía en general, incluso la no usuaria, tiene ya la consideración de nuestras instituciones como lugares acogedores, amables, siempre disponibles y que contribuyen al bienestar social a través de una variedad de servicios, altamente valorados por quienes las utilizan (en torno a 8 sobre 10). En contrapartida, aún no las perciben suficientemente como instrumento para mejorar sus cualificaciones profesionales o mejorar sus oportunidades de empleo (3-4 sobre 10), marcando una necesidad de comunicar más estas iniciativas que llevan tiempo realizando.

Gráfico 13
Servicios de las bibliotecas públicas y bienestar social
 (% de no usuarios de las bibliotecas)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "Pensando ahora en general, ¿me puede decir cuáles de los siguientes beneficios cree usted que dan las bibliotecas públicas al conjunto de la sociedad, a su ciudad o a su pueblo?, ..."

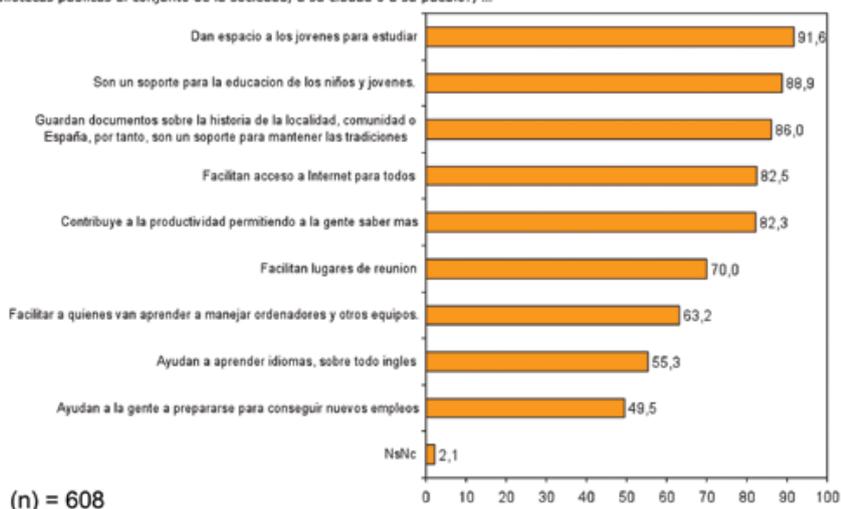


Gráfico 26
Satisfacción con los servicios de la biblioteca
 (Escala de 0 a 10)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "¿Cómo calificaría su satisfacción con los servicios que le da la biblioteca ...

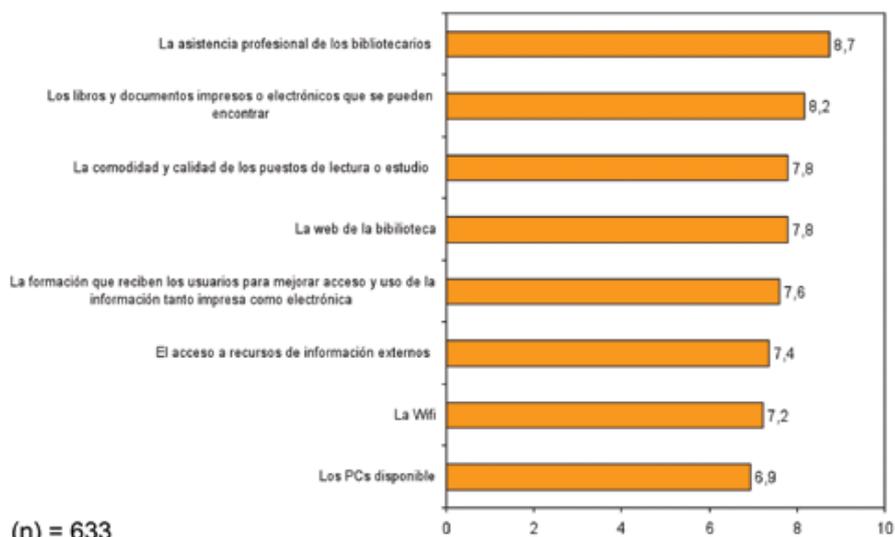
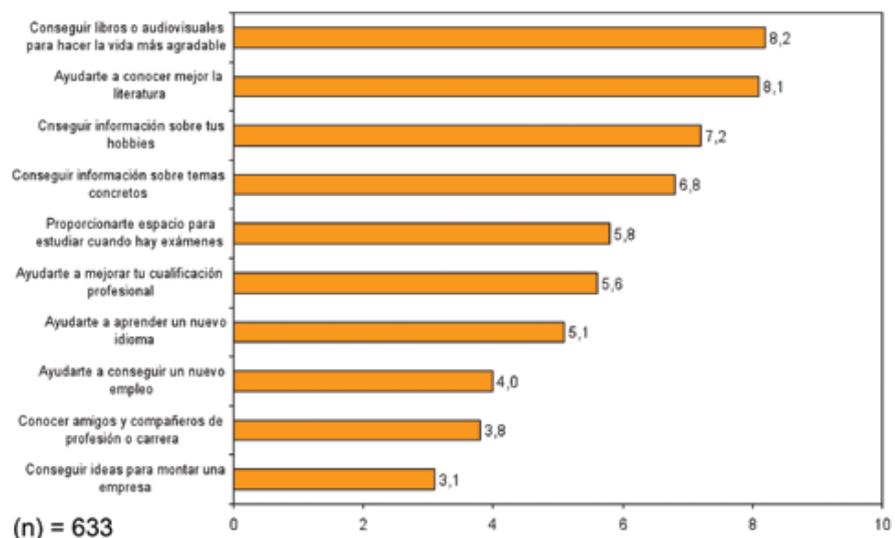


Gráfico 27
Utilidad de las bibliotecas
 (Escala de 0 a 10)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "¿Hasta qué punto cree que son importantes las bibliotecas para ... mucho, bastante, regular, poco o nada?..."



- Las principales razones mencionadas para no usar las bibliotecas, la falta de tiempo (circunstancia aludida sobre todo por los empleados), y la disponibilidad de ingresos para acceder a los contenidos de modo privado, explican que la asistencia a las bibliotecas tienda a ser inversamente proporcional al estatus económico, y que tengamos que atender a los colectivos menos favorecidos por situaciones de desempleo y bajo nivel de renta.

En tercer lugar es fundamental la investigación de la Diputació de Barcelona sobre *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad* (Togores, dir., 2014), porque identificó y explicó quince ámbitos de beneficio social de nuestra labor, así como diez recomendaciones para incrementarlos. Los beneficios son: el fomento del hábito y la competencia lectora, el acceso universal al conocimiento y la lectura, la inclusión social, la inclusión de personas con discapacidad, la inclusión de la diversidad cultural, el fomento de la inclusión laboral, la alfabetización informacional, la inclusión digital, la preservación y difusión de la memoria cultural local, el progreso cultural y artístico local, la cohesión social, el capital social, la revitalización del espacio público, el fomento del progreso económico y social local y en suma el posibilitar sociedades más y mejor informadas. Y las recomendaciones para incrementarlos:

1. Aprovechemos que somos una institución de proximidad: debemos implicarnos al máximo en la realidad social inmediata para contribuir al bienestar y la calidad de vida del entorno
2. Procuremos accesibilidad e igualdad, porque la equidad de acceso es nuestra seña de identidad y hay que prestar especial atención a quienes tienen más dificultades
3. Fomentemos actividades que favorezcan los valores del diálogo, la autonomía crítica y la identidad, colaborando en planes de cohesión social, de lectura o alfabetización del territorio, como espacio público de referencia que somos
4. Hemos de evolucionar, adaptarnos e innovar de acuerdo con las nuevas realidades y las necesidades sociales para asegurar la sostenibilidad de las bibliotecas, apostando por la creatividad para afrontar el difícil contexto económico
5. Cooperemos con otros servicios públicos, empresas privadas, entidades ciudadanas y entre las propias bibliotecas para aumentar el alcance de los beneficios generados
6. Integremos la participación de la ciudadanía en la detección de necesidades, el diseño de servicios y el apoyo a nuestras actividades a través del voluntariado, el micro-mecenazgo o la evaluación, para asegurar la adaptación máxima de la biblioteca a su entorno
7. Fomentemos en los equipos de trabajo la formación, compromiso, creatividad, aptitud, flexibilidad, polivalencia y capacidad de generar sinergias: es base del éxito de una biblioteca más social
8. Planifiquemos y evaluemos las actuaciones sin perder de vista sus funciones y distinguiendo las propias de las que son de otros servicios
9. Comuniquemos activamente para que la oferta de servicios llegue a los públicos a los que se dirige y se supere el concepto sesgado de la biblioteca está todavía en parte vigente
10. Busquemos la eficiencia, calidad y sostenibilidad ajustando la oferta a las necesidades.

3. Conocer los problemas y las buenas prácticas

Los bibliotecarios han estado poniendo en práctica durante estos años un enfoque inclusivo de su trabajo. Este rol social y ciudadano, con énfasis en colectivos de personas mayores y desfavorecidas, fue una de las oportunidades percibidas en el *Estudio FESABID sobre los profesionales de la información* (Merlo-Vega et. al., 2011). Y para reforzarnos es bueno que se conozcan tanto las dificultades como las buenas experiencias, como ejemplo y para su continuidad.

Ambas ya fueron descritas en publicaciones de Gómez-Hernández (2013), y Hernández-Sánchez & Arroyo-Vázquez (2014) entre otros, pero nos gustaría reconocer dos esfuerzos colectivos por difundir los problemas sufridos durante la crisis: el *Mapa de recortes bibliotecarios* que puso en marcha la Plataforma No al préstamo de pago en bibliotecas (2012), y la recopilación cooperativa de experiencias, a través del documento *Bibliotecas en acción*, iniciado por Merlo-Vega (2012), que luego las categorizó en ocho tipos de actuación: profesional, comunicativa,

social, política, digital, patrimonial, económica y ontológica, logrando una amplia panorámica de las actuaciones de los bibliotecarios para seguir atendiendo a sus usuarios.

Y una última labor a resaltar aquí es la de la Fundación Biblioteca Social, a partir de su convicción de que son un eje clave para la mejora de la calidad de vida, para la cohesión y para el crecimiento. Una de sus iniciativas es convocar el *Premio Biblioteca y Compromiso social*, que reconoce la voluntad de paliar la situación de los sectores más vulnerables por parte de nuestras instituciones. Gracias a este *Premio* se está conociendo y difundiendo más la labor de las bibliotecas que se presentan, y se ha generado un *Mapa de proyectos bibliotecarios* (Fundación Biblioteca Social, 2015) en el que se describen tanto los proyectos ganadores como finalistas y demás participantes.

4. Personas sin techo o infravivienda como usuarias de la biblioteca

Entre los colectivos en exclusión social, uno especialmente vulnerable es el de las personas sin hogar o en situación de infravivienda, que suelen carecer de empleo y prácticamente de ingresos por prestaciones sociales. Conforman un colectivo heterogéneo, marginado por causas diversas y combinadas, no siendo solo cuestión de adicciones o enfermedad mental como sugiere el estereotipo. Tenemos actualmente personas en exclusión con un perfil más joven y masculinizado, quizás con estudios que ya no son garantía de protección. Muchas veces son usuarios de la biblioteca pública, y quizás los bibliotecarios necesitarían saber más sobre cómo orientar los servicios para, más allá de acogerlos y permitirles la estancia y el uso, profundizar en su atención.

Ocasionalmente coincido o me cruzo en la Biblioteca Regional de Murcia con otros usuarios a los que veo ejercer la mendicidad en mi barrio, a la entrada de supermercados o panaderías. Pregunto al personal qué suelen hacer en la biblioteca y me explican que algunos aprovechan para estar pasando el tiempo, otros leen o ven películas, pero sobre todo muchos ocupan la sala de ordenadores con acceso a Internet, algo lógico porque en las clases medias está prácticamente generalizado el acceso privado en el hogar y en los teléfonos móviles. No son pocos: la Biblioteca Regional de Murcia registra que 715 usuarios al hacerse el carné de usuario dieron como domicilio el del Albergue Jesús Abandonado para personas sin hogar que hay en nuestra ciudad.

Para saber más de estas problemáticas, IFLA está recopilando las experiencias internacionales de atención en las bibliotecas a personas sintecho (IFLA Section on Library Services to People with Special Needs, 2016), y con la información redactará unas normas sobre servicios para este colectivo (Bunić, 2015a). Bunić es la bibliotecaria de la Zagreb City Library que ha llevado durante cinco años el proyecto *A book for a roof* (Bunić, 2015b), a través del cual ha gestionado actividades para sus usuarios sintecho, con iniciativas como:

- Talleres para enseñar las competencias digitales e informacionales
- Incorporación de personas sintecho como voluntarias de la biblioteca para ejercer de mediadoras ante otros usuarios en exclusión
- Talleres de apoyo psicológico y formación para la búsqueda de empleo de los sintecho
- Venta en la biblioteca de objetos hechos por los sintecho y de la edición croata de la revista *La farola*.
- Asesoramiento para la redacción de artículos para *La farola*
- Actividades de promoción y publicaciones divulgativas del Programa *A book for a roof* con la participación de los sintecho
- Reuniones con el fin de traer amigos a la biblioteca (“Bring Along A Friend” gatherings)

- Campañas de donación de ordenadores y libros para las asociaciones de apoyo a los sintecho

Toda esta experiencia permite a Bunić formular conclusiones de utilidad para nosotros: que nos formemos para el servicio; que identifiquemos las necesidades reales de los sintecho de nuestra comunidad; que trabajemos junto con las ONGs que atienden a estos grupos; que decidamos qué servicios podemos gestionar; que incluyamos a personas sintecho y voluntarias en los programas, y que nos asesoremos con los profesionales expertos en su atención (trabajadores sociales, psicólogos, abogados, enfermeros...). Sobre todo, Bunić defiende que siempre es mejor hacer algo que nada, y que debemos sensibilizar, construir redes y promover el cambio. Lo que hagamos redundará siempre en la mejora de la imagen pública de la biblioteca, en su integración con otros organismos sociales y en financiación para continuar con los programas.

Pero Bunić, a pesar del éxito de un proyecto que ha contribuido a que vuelvan a buscar empleo estos usuarios, e incluso algunos lo hayan encontrado, declara su sensación de estar agotada por el esfuerzo y por trabajar casi en solitario, pues ni otras bibliotecas ni otros bibliotecarios croatas colaboran y desarrollan de modo estable este tipo de actividades. Para saber por qué se producían sus dudas, encuestó a una muestra de 33 colegas, que arguyeron principalmente falta de preparación específica, dificultad para la comunicación empática con estos usuarios o la necesidad de realizar otras tareas. A pesar de las aristas del tema, Sanja Bunić (2015b) concluía con una advertencia: “if librarians do not build a community that shows compassion and care for the homeless, that same community might not show compassion and engagement when libraries' resources are drastically reduced and the libraries start closing. Today, somebody else is homeless, but tomorrow, it could be our library!”. Es decir, nuestra función de cohesión es algo que también nos legitima socialmente. Sabemos que no es fácil, pero es necesario: hay que lograr unos servicios que realmente mejoren sus condiciones, fomentando una adaptación mutua, tanto de la biblioteca a sus circunstancias como de los usuarios sin recursos a las condiciones elementales para el uso.

Reflexiones finales

En todo caso son situaciones complejas, y se nos plantearán otras. Por ejemplo, tanto en el conjunto de Europa como en España deberemos acoger en un futuro próximo a muchos cientos de miles de personas refugiadas por causa de guerras, la persecución política o la inhabitabilidad de zonas afectadas por el cambio climático. Entre los nuevos inmigrantes que huyen de la guerra en Siria habrá una amplia diversidad de niveles de estudio y profesiones, y además un tercio menores de edad, que necesitarán aprender idiomas o apoyo escolar. Se convertirá en un nuevo reto para la biblioteca ayudar a estos ciudadanos, sin recursos económicos pero una vida por delante, contribuyendo a su integración.

En resumen: las bibliotecas públicas son un espacio social que junto con otros puede posibilitar procesos de integración ciudadana. Sus servicios contribuyen al ejercicio de derechos básicos como el acceso a la información, la educación y la cultura, que tienen un carácter universal. La gratuidad, su enfoque compensatorio de dificultades y su presencia en el centro de pueblos y ciudades las hace un recurso de cohesión social, de aprendizaje permanente y de generación de oportunidades. En particular para colectivos en desventaja, personas desempleadas, con exclusión residencial, con dificultades para acceder a los servicios por razones de enfermedad, discapacidad o limitaciones funcionales... No es cuestión de voluntarismo, sino de necesidad: si la biblioteca pública es para todos, especialmente lo debe ser para quienes menos medios

propios o alternativos tienen para acceder a información, lectura, ocio, cultura o redes de comunicación.

Ya les atendemos, pero se puede avanzar más: hacerlo con un enfoque proactivo, en el que se busque e integre a los usuarios adaptando los servicios a sus necesidades y situaciones personales. Comprender sus características, intereses y problemas que les atañen. Conocer las condiciones de producción del capital cultural en la sociedad y, especialmente, entre las personas y enclaves que sufren riesgo de exclusión social. Y a partir de esta sistematización identificar dificultades y articular propuestas de mejora, preparándonos como profesionales para lograr una óptima atención.

La filósofa Adela Cortina en su *Discurso de Investidura como doctora honoris causa en la Universidad de Murcia* (Cortina, 2016) hizo una afirmación por la que me sentí interpelado como profesor, y creo que también podríamos asumirla como bibliotecarios: “Una universidad del siglo XXI se ve instada a formar ciudadanos de su tiempo, de su lugar concreto, y abiertos al mundo. Sensibles a los grandes desafíos, entre los que contarían el sufrimiento inefable de quienes buscan refugio en esta Europa (...), el drama de la pobreza extrema, el hambre y la indefensión de los vulnerables, los millones de muertes prematuras y de enfermedades sin atención. Si la Universidad quiere perseguir sus metas en nuestro tiempo, tendrá que educar, pues, ciudadanos compasivos, capaces de asumir la perspectiva de los que sufren, pero sobre todo de comprometerse con ellos”.

Como bibliotecarios y como educadores, y sobre todo como ciudadanos, se trata de que seamos capaces de comprender la perspectiva de los que sufren y comprometernos con ellos desde la actividad profesional que desempeñemos. Es cierto que queda mucho por hacer para realizar la utopía de lograr bibliotecas o escuelas que contrarresten las desigualdades en una sociedad más justa, pero debemos continuar aportando nuestro pequeño granito de arena. Y como en 2016 se cumplen quinientos años desde que Tomás Moro publicara su *Utopía*, tenemos una buena excusa para celebrarlo intentando hacerlo.

Referencias

- Bunić, S. (2015a). *Guidelines for Library Services to Homeless people: why we need them?* Zagreb. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/lsn/projects/homeless/zagreb-2015-bunic.pdf>
- Bunić, S. (2015b). *Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library.* Retrieved from <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf>
- Castillo Fernández, J., Gómez-Hernández, J.-A., & Quílez Simón, P. (Eds.). (2010). Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas públicas en tiempo de crisis. In *La biblioteca pública frente a la recesión. Acción social y educativa* (pp. 199–201). Murcia: ANABAD y Ediciones Tres Fronteras. Retrieved from <https://digitum.um.es/jspui/handle/10201/47755>
- Cortina, A. (2016). Ética para una universidad cosmopolita. In *Discursos pronunciados en el Acto de investidura de la profesora Adela Cortina Orts como doctora honoris causa de la Universidad de Murcia*. Murcia: Ediciones de la Universidad de Murcia. Retrieved from <http://libros.um.es/editum/catalog/book/1591>
- Fundación Biblioteca Social. (2015). Mapa de proyectos de bibliotecas públicas. Retrieved from <http://fundacionbibliotecasocial.org/es/categories-map/convocatoria-2014-es/>
- Fundación FOESSA. (2014). *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. 2014*. Madrid. Retrieved from

- http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/descargas/VII_INFORME.pdf
- Gallo León, J. P. (2013). *Prospectiva 2020. Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. Madrid. Retrieved from <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/21/estudio-prospectiva-2020.pdf>
- Gómez-Hernández, J.-A. (2013). Adaptación y reacciones del sector bibliotecario a la crisis de presupuestos públicos para cultura. *Anuario Thinkipi*, 7(2012), 138–145. <http://doi.org/10.13140/RG.2.1.4832.5203>
- Gómez-Yáñez, J.-A. (2014). *Estudio Fesabid: El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas*. Madrid: FESABID. Retrieved from <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>
- Hernández-Sánchez, H., & Arroyo-Vázquez, N. (2014). Efectos de la crisis económica en las bibliotecas españolas. *El Profesional de La Información*, 23(2). Retrieved from http://eprints.rclis.org/22806/1/158-164_Hernandez-Sanchez.pdf
- IFLA. (2014). Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo. Retrieved from <http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-es-v2.pdf>
- IFLA Section on Library Services to People with Special Needs. (2016). Call for examples: Library services to people who are experiencing homelessness. Retrieved from <http://www.ifla.org/node/9978?og=50>
- Llano-Ortíz, J. C. (2015). El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España: 2009-2014. Retrieved from http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1444835952_20151015_el_estado_de_la_pobreza_seguimiento_del_arope_2014_pdf.pdf
- Merlo-Vega, J.-A. (2012). Acción ante la recesión: el compromiso de las bibliotecas con los ciudadanos. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (104), 65–91. Retrieved from <http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/123012>
- Merlo-Vega, J.-A., Gómez-Hernández, J.-A., & Hernández-Sánchez, H. (2011). *Estudio FESABID sobre los profesionales de la información: prospectiva de una profesión en constante evolución*. Madrid: FESABID. Retrieved from http://eprints.rclis.org/18057/1/FESABID_Prospectiva.pdf
- OECD. (2016). *Pisa. Estudiantes de bajo rendimiento. Por qué se quedan atrás y cómo ayudarles a tener éxito*. París. Retrieved from <http://www.oecd.org/pisa/keyfindings/PISA-2012-Estudiantes-de-bajo-rendimiento.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015*. París: Organización de las Naciones Unidas. Retrieved from http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/70/L.1&Lang=S
- Plataforma No al préstamo de pago en bibliotecas. (2012). Mapa de recortes bibliotecarios. Retrieved from <http://noalprestamodepago.org/2012/01/08/mapa-de-recortes-bibliotecarios/>
- Togores, R. (2014). *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: El caso de la red de bibliotecas municipales. Versión reducida*. Barcelona. Retrieved from http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBM_ca_st.pdf/02926665-2d7e-4044-88c2-9634abed0c89