

Investigación sobre servicios bibliotecarios para personas inmigrantes en bibliotecas nacionales

Luis Serrano Pérez

Universidad de Extremadura, Badajoz, Extremadura, Espanha

luiserranoperez94@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v15.n1.2022.42456>

Recebido/Recibido/Received: 2022-01-02

Aceitado/Aceptado/Accepted: 2022-03-31

Resumen

El propósito de la investigación realizada es comprobar las necesidades de los usuarios de bibliotecas inmigrantes, así como también la existencia, eficacia y eficiencia de los servicios bibliotecarios para este colectivo, ya que tal y como se viene observando en los últimos años, la inmigración aumenta de forma constante. En primer lugar, se parte de una revisión bibliográfica, mediante la cual se vislumbran el uso y las necesidades de las personas inmigrantes respecto a los servicios bibliotecarios. Posteriormente se realiza un estudio consistente en un análisis de los servicios de 26 bibliotecas nacionales, en función del IDH, número de bibliotecas por habitante y el número de inmigrantes en el país (originalmente se parten de 30 países, 10 por indicador, sin embargo, debido a repeticiones y la existencia de uno como protectorado, quedan reducidos a 26). Para ello se realiza un análisis de las webs de las bibliotecas nacionales de los mencionados países seleccionados en busca de servicios específicos para este colectivo (en abril de 2020). Esta investigación nos muestra la falta de servicios y/o servicios eficaces para los usuarios inmigrantes. Una vez con estos datos, y sumándolos a la investigación bibliográfica previamente realizada, se concluye la necesidad de implementación, mejora y actualización de los mencionados servicios para personas inmigrantes.

Palabras clave: Servicios bibliotecarios. Inmigrantes. Bibliotecas nacionales. Estudios de usuarios.

Research on library services for immigrants in national libraries

Abstract

The purpose of the research conducted is to verify the needs of immigrant library users, as well as the existence, effectiveness and efficiency of library services for this group, since, as has been observed in recent years, the immigration is steadily increasing. In the first place, it begins with a bibliographic review, through which the use and needs of immigrants regarding library services are glimpsed. Subsequently, a study consisting of an analysis of the services of 26 national libraries is carried out, based on the HDI, number of libraries per inhabitant and the number of immigrants in the country (originally they are based on 30 countries, 10 per indicator, however, due to repetitions and the existence of one as a protectorate, they are reduced to 26). For this, an analysis of the websites of the national libraries of the aforementioned selected countries is conducted in search of specific services for this group (in April 2020). This research shows us the lack of effective services and / or services for immigrant users. Once with these data and adding them to the bibliographic research previously carried out, the need to implement, improve and update the aforementioned services for immigrants is concluded.

Keywords: Library services. Immigrants. National libraries. User studies.

Pesquisa sobre serviços de biblioteca para migrantes em bibliotecas nacionais

Resumo

O objetivo desta investigação é verificar as necessidades dos utilizadores de bibliotecas de imigrantes, bem como a existência, eficácia e eficiência dos serviços de biblioteca para este grupo, dado que, como

tem sido observado nos últimos anos, a imigração está a aumentar de forma constante. Em primeiro lugar, começamos com uma revisão bibliográfica, através da qual são delineadas a utilização e as necessidades dos imigrantes no que diz respeito aos serviços da biblioteca. Segue-se um estudo que consiste numa análise dos serviços de 26 bibliotecas nacionais em termos de IDH, número de bibliotecas por habitante e número de imigrantes no país (originalmente o ponto de partida era 30 países, 10 por indicador, mas devido às repetições e à existência de um como protetorado, este foi reduzido para 26). Para este efeito, foi efetuada uma análise dos sítios Web das bibliotecas nacionais dos países seleccionados acima mencionados, em busca de serviços específicos para este grupo (em Abril de 2020). Esta investigação mostra-nos a falta de serviços e/ou de serviços eficazes para os utilizadores imigrantes. Uma vez recolhidos estes dados, e acrescentados à pesquisa bibliográfica anteriormente realizada, conclui-se que existe a necessidade de implementar, melhorar e atualizar os serviços acima mencionados para os migrantes.

Palavras-chave: Serviços de biblioteca. Imigrantes. Bibliotecas nacionais. Estudos do usuários.

1 Introducción

Teniendo en cuenta la situación global en la que nos encontramos, en la que la migración es algo cada vez más común y la desigualdad racial sigue muy presente (y en ocasiones agravándose), se ha optado por esta investigación debido al papel fundamental que juegan o pueden jugar las bibliotecas en la vida de los inmigrantes y sobre todo en su integración en el nuevo país. Para esto, se ha tomado la definición de Word Reference (2021) del término inmigrante: *“Persona que llega de un país distinto del propio para establecerse en él”*.

2 Enfoque

2.1 Objetivo

Con este trabajo se espera conseguir mostrar un panorama general de la situación de las bibliotecas con respecto al colectivo de los usuarios inmigrantes en función de los servicios diseñados específicamente para los mismos.

2.2 Hipótesis

Así pues, de manera previa a la investigación, se consideraron varias cuestiones como hipótesis de partida:

- Los servicios de bibliotecas para inmigrantes actuales son escasos y/o ineficientes.
- Los usuarios inmigrantes tienen unas necesidades que las bibliotecas no cubren

3 Metodología

Para llevar a cabo el estudio, se ha realizado en primer lugar una revisión bibliográfica en relación al uso de las bibliotecas por parte de los inmigrantes, sus necesidades de información y los servicios existentes para este colectivo.

Posteriormente, se ha llevado a cabo una investigación de las bibliotecas nacionales de 26 países en función de su IDH, número de inmigrantes y número de bibliotecas por habitante (los 10 primeros puestos de cada listado, eliminando un protectorado y varios países presentes en dos listados), de la cual se extrae una relación de servicios y países (bibliotecas) que los ofrecen.

4 Revisión bibliográfica

La biblioteca, con su labor sociocultural y su concepción como un lugar de y para todos, cobra gran importancia en la vida de los inmigrantes, puesto que la conciben como un lugar beneficioso para ellos, una percepción adquirida en primer lugar a través de amigos y familiares y después por experiencia propia (Shepherd *et al.*, 2018; Sirikul y Dorner, 2016; Linden *et al.*, 2014; Listwon y Sen, 2009)

Así pues, y según Khoiret *al.* (2015) se han determinado 3 categorías de necesidades de información de los inmigrantes: General (transporte, alojamiento, etc.) Personal (alfabetización, trabajo, etc.) y Formal (educación, tramitación de documentos oficiales, etc.). Sin embargo, una vez salimos de estas categorías, las necesidades de información son bastante diversas, desde temas culturales para facilitar la integración en el nuevo país hasta cuestiones de alfabetización informacional (Shepherd *et al.*, 2018; Atisoet *al.*, 2018; Khoiret *al.*, 2017; Dali, 2016; Sirikul y Dorner, 2016; Khoiret *al.*, 2015; Linden *et al.*, 2014; Oğuz y Kurbanoglu, 2013; Hultgren, 2013; Listwon y Sen, 2009). Pese a todas estas necesidades, los inmigrantes no suelen acudir a las bibliotecas hasta que estas les son recomendadas, ya que tienen a confiar más en sus círculos sociales y personales, así como en internet (Ndumu, 2020; Abdi *et al.*, 2019; Bronstein, 2019; Atisoet *al.*, 2018; Shepherd *et al.*, 2018; Sirikul y Dorner, 2016; Lingel, 2011; Listwon y Sen, 2009;). Aun así, una vez acuden, algunas de las principales razones por las que lo hacen es para obtener materiales para el aprendizaje del nuevo idioma o el uso de internet y/o ordenadores (Shepherd *et al.*, 2018; Khoiret *al.*, 2017; Dali, 2016; Sirikul y Dorner, 2016; Linden *et al.*, 2014; Listwon y Sen, 2009).

En cuanto al uso de la biblioteca, hay que remarcar que viene determinado en gran medida por dos factores: tiempo de residencia y edad.

En lo respectivo al tiempo de residencia, en los recién llegados, quedan patentes las necesidades (y por ende usos) asociadas a la integración y el asentamiento como pueden ser el

aprendizaje en la búsqueda de información, el aprendizaje del nuevo idioma y la ayuda con la búsqueda de alojamiento y empleo, sin olvidar el uso de los ordenadores y/o internet (Sirikul y Dorner, 2016; Linden *et al.*, 2014; Oğuz y Kurbanoglu, 2013; Listwon y Sen, 2009). Por otra parte, los inmigrantes ya completamente asentados señalan y reclaman unas prácticas distintas, centradas más en la conservación de su propia cultura. Esto queda reflejado en el interés mostrado en la ampliación y actualización de las colecciones en su lengua materna, pues las consideran escasas y anticuadas, además de señalar que muchos de los documentos presentes en las mismas, no son si no traducciones, por lo que reclaman la presencia de autores de sus países de origen, mostrando así mismo interés en formar parte de la toma de decisiones a la hora de seleccionar nuevos documentos para estas colecciones (Sirikul y Dorner, 2016; Linden *et al.*, 2014; Listwon y Sen, 2009).

Centrándonos esta vez en la edad de los inmigrantes, volvemos a encontrar claras diferencias. Los jóvenes, los cuales presentan una educación base superior a su contraparte, realizan un uso enfocado al ocio y la tecnología (ordenadores e internet), mientras que los inmigrantes de mayor edad se centran más en el aprendizaje de sus hijos (Shepherd *et al.*, 2018; Khoiret *et al.*, 2017; Linden *et al.*, 2014).

Para cubrir todos estos usos y necesidades, y según la literatura estudiada, se llevan a cabo varios servicios para facilitar el acceso a las bibliotecas en ciertas ciudades y/o regiones, como Turín, Bolonia y el Condado de Fresno entre otros, en las cuales emplean bibliobuses o análogos para llevar las bibliotecas a las comunidades de inmigrantes (Pellegrini, 2016; Peterson, 2014; Vårheim, 2011). Otro tipo de servicios se centran más en labores de educación e integración, como pueden ser programas de educación bilingüe y de ayuda en la búsqueda de trabajo o tutorías después de clases y lecturas para niños entre otros, lo cual fomenta la confianza en la biblioteca (Ospina, 2018; Alvarez y Álvarez, 2016; Pellegrini, 2016; Cervantes-Martínez *et al.*, 2015; Vårheim, 2011; Naficy, 2009; Vaagan y Enger, 2004).

Con todo esto quedan patentes las necesidades y usos que dan los inmigrantes a las bibliotecas, así como también la respuesta de las mismas en forma de servicios específicos para cubrirlos. No obstante, y pese a que en la literatura se nos muestre esta gran cantidad de servicios, hay que tener en cuenta que la mayoría de ellos se dan en bibliotecas concretas y específicas, motivo por el cual la investigación se desplaza hacia las bibliotecas nacionales, para comprobar si los servicios que vemos en los centros estudiados por otros autores provienen, parte o se inspira en bibliotecas más “importantes”.

5 Investigación

En primer lugar, cabe destacar que la investigación se llevó a cabo en abril de 2020, por lo que tanto los países seleccionados como los resultados encontrados y mostrados pueden haber sufrido variaciones. Así pues, a continuación, se muestra el método de selección e investigación, así como también los resultados de la misma.

5.1 Método

Tras llevar a cabo una búsqueda en la web, se han seleccionado tres listados, con 10 países por listado, en función del número de inmigrantes en cada país, del índice de desarrollo humano (IDH) y del número de bibliotecas por cada 100.000 habitantes, puesto que se consideran los indicadores que pueden resultar más relevantes para el presente estudio. Así pues, se han obtenido un total de 26 países cuyas bibliotecas nacionales han sido analizadas (algunos de ellos estaban presentes en más de uno de estos listados mientras que otro es un protectorado) (Naciones Unidas, 2019a, 2019b; Comunidad Baratz, 2019).

Los 26 países seleccionados son: Alemania, Arabia Saudita, Armenia, Australia, Bielorrusia, Canadá, Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Moldavia, Noruega, Países Bajos, Palaos, Reino Unido, República Checa, Rusia, Singapur, Suecia, Suiza y Ucrania, dejando así de lado Hong Kong.

Tabla 1 Listado de países seleccionados para la investigación

Países con mayor número de inmigrantes		Países con mayor índice de desarrollo humano (IDH)		Países con mayor número de bibliotecas por cada 100.000 habitantes	
Estados Unidos	50.66 M.	Noruega	0.954	Eslovaquia	138 Bibl.
Alemania	13.13 M.	Suiza	0.946	Palaos	113 Bibl.
Arabia Saudita	13.12 M.	Irlanda	0.942	Finlandia	110 Bibl.
Rusia	11.64 M.	Alemania	0.939	Bielorrusia	107 Bibl.
Reino Unido	9.55 M.	Hong Kong	0.939	Letonia	96 Bibl.

Emiratos Árabes Unidos	8.58 M.	Australia	0.938	República Checa	91 Bibl.
Francia	8.33 M.	Islandia	0.938	Ucrania	86 Bibl.
Canadá	7.96 M.	Suecia	0.937	Armenia	83 Bibl.
Australia	7.54 M.	Singapur	0.935	Moldavia	81 Bibl.
Italia	6.27 M.	Países Bajos	0.933	Rusia	79 Bibl.

Fuente: Elaboración propia.

Tras seleccionar los países, hemos accedido a la web de la biblioteca nacional de cada país, en busca de los servicios de bibliotecas para inmigrantes con los que cuentan, no solo los que muestra como tal en apartados específicos para ellos, como sucede con Canadá, sino también a lo largo de toda la web de cada biblioteca, los cuales se detallarán a continuación.

6 Resultados

A continuación, se muestran los servicios que se han encontrado en las distintas bibliotecas nacionales de cada país.

- Colección para recién llegados: una selección de documentos y guías relativas a algunos de los temas que más pueden interesar a los inmigrantes recién llegados (vivienda, trabajo, educación, costumbres, etc.). (Canadá)
- Aprendizaje de idiomas: colección de diversos materiales para aprender múltiples idiomas. (Canadá)
- Aprendizaje idioma nativo: colecciones dedicadas al aprendizaje del idioma nativo. (Canadá, Francia y Letonia).
- Taller de conversación en el idioma nativo. (Canadá y Francia).
- Tours en la biblioteca para aprender el idioma nativo. (Canadá).
- Colecciones para niños en diversos idiomas. (Canadá).
- Actividades para niños en diversos idiomas (historias en varios idiomas, cuentos en francés, cuentos en varios idiomas y campamento diurno en verano). (Canadá).
- Vida Práctica: listado de enlaces a información sobre embajadas, creación empresas, documentos importantes, educación, organizaciones comunitarias, etc. (Canadá).
- Talleres de escritura en el idioma nativo. (Francia)
- Secciones de la biblioteca sobre el nuevo país para el aprendizaje. (Francia).
- Blog de presentación de la biblioteca como ayuda a trabajadores y mediadores sociales. (Francia).
- Guías en inglés. (Islandia).

- Colecciones de diversos países en su idioma original. (Finlandia)

Como podemos comprobar, es en Canadá donde podemos encontrar la mayoría de los servicios, seguido por Francia y posteriormente Letonia, Islandia y Finlandia con algún servicio aislado, mientras que el resto de países de estos listados (Alemania, Arabia Saudita, Armenia, Australia, Bielorrusia, Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, Estados Unidos, Irlanda, Italia, Moldavia, Noruega, Países Bajos, Palaos, Reino Unido, República Checa, Rusia, Singapur, Suecia, Suiza y Ucrania), no presentan en sus bibliotecas nacionales, o al menos no se ha podido encontrar en sus webs, ningún servicio diseñado para los inmigrantes que acudan a la misma.

7 Conclusiones y discusión

En este apartado se procederá, por un lado, a mostrar las conclusiones extraídas tanto de la revisión bibliográfica como de la investigación de forma independiente, mientras que posteriormente se llevará a cabo una discusión aunando ambas facetas del estudio.

7.1 Conclusiones bibliográficas

Tal y como nos muestra la literatura estudiada, las necesidades de los usuarios inmigrantes, así como también los usos, son las que cabría esperara dada su situación, es decir necesidades de integración, así como también de mantener el contacto con sus amigos y familiares de sus países de origen. No obstante, según van integrándose y pasando más tiempo en el nuevo país, lo que buscan es conservar, en cierta manera, sus raíces de ahí que busquen participar en la selección de la colección. Así pues, se nos muestra la dualidad que presenta un inmigrante entre integración y conservación de su cultura, lo que nos ayuda a entender la necesidad de servicios específicos para este colectivo. Y siguiendo esta misma línea se puede comprobar que los servicios mostrados en los artículos estudiados cubren, en mayor o menor medida, buena parte de estas necesidades. No obstante, los servicios estudiados por otros autores se encuentran en bibliotecas concretas, lo que hace pensar que no existe una generalización respecto a los mismos pese a la utilidad que presentan y la demanda que tienen.

7.2 Conclusiones de la investigación

A raíz de los datos obtenidos de la investigación, se perciben las grandes dificultades que pueden llegar a tener los inmigrantes para encontrar las bibliotecas como un lugar donde obtener ayuda en su adaptación e integración al nuevo país, ya que, de existir servicios específicos para ellos, no se muestran de una manera fácilmente accesible en su mayoría. Además de esto, estos resultados nos llevan a pensar que estas labores de ayuda quedan relegadas a proyectos propios de cada biblioteca sin ningún tipo de plan a nivel nacional, cosa

que, dada la inmigración actual, llega a ser preocupante. No obstante, también encontramos algunas bibliotecas nacionales, como la de Canadá, que sí que cuentan con una amplia gama de servicios para este colectivo, lo que nos incita a pensar que este tipo de servicios sí que se pueden llegar a desarrollar de una manera uniforme.

7.3 Discusión

Tras comprobar datos y extraer conclusiones de los mismos, podemos ver cómo las necesidades que presenta el colectivo de usuarios inmigrantes quedan escasamente cubiertas por la mayoría de las bibliotecas. Razón de esto es que si la biblioteca nacional de un país, supuestamente la más importante y relevante del mismo, y más aun teniendo en cuenta los motivos de selección de los países investigados, no presenta servicios, o no los suficientes, para este colectivo (salvo excepciones como Canadá), es de esperar que bibliotecas de menor nivel tampoco los presenten. En este mismo sentido, y aunque se ha demostrado a través de la literatura que estos servicios existen y cumplen muy bien su función, queda claro que es imposible que lleguen a cubrir a todo el colectivo, puesto que se tratan de servicios desarrollados de manera particular.

Todo esto pone de manifiesto la necesidad de más investigaciones sobre el tema, así como de la necesidad de llevar a cabo planes generales (nacionales, estatales, regionales...) para la creación desarrollo e implantación de este tipo de servicios, ya que queda patente la gran labor de integración y conservación de la cultura que llevan a cabo.

Bibliografía

ALVAREZ, S.: ALVAREZ, S. P. La biblioteca es importante: A Case Study of an Emergent Bilingual Public Library in the Nuevo U.S. South. *Equity & Excellence in Education*, v. 49, n. 4, p. 403–413, 2016. <https://doi.org/10.1080/10665684.2016.1226092>

ATISO, K.; KAMMER, J.; ADKINS, D. The information needs of the Ghanaian immigrant. *Information and Learning Science*, v. 119, n. 5/6, p. 317–329, 2018. <https://doi.org/10.1108/ils-02-2018-0013>

BRONSTEIN, J. A transitional approach to the study of the information behavior of domestic migrant workers. *Journal of Documentation*, v. 75, n. 2, p. 314–333, 2019. <https://doi.org/10.1108/jd-07-2018-0112>

CEBALLOS OSPINA, J. A. Servicios bibliotecarios para inmigrantes venezolanos en Medellín. *Información, cultura y sociedad*, v. 39, p. 115, 2018. <https://doi.org/10.34096/jcs.i39.5231>

CERVANTES-MARTÍNEZ, L.; NAVAS-LUQUE, M.; CUADRADO-GUIRADO, I. Análisis de la prestación de servicios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona. *Revista española de Documentación Científica*, v. 38, n. 3, e098, 2015. <https://doi.org/10.3989/redc.2015.3.1192>

DALI, K. Readers' histories as a way of studying and understanding multicultural library communities. *Library Review*, v. 65, n. 8/9, p. 519–534, 2016. <https://doi.org/10.1108/lr-04-2016-0035>

HULTGREN, F. The stranger's tale: information seeking as an outsider activity. *Journal of Documentation*, v. 69, n. 2, p. 275–294, 2013. <https://doi.org/10.1108/00220411311300075>

Human Development Report 2019 | Human Development Reports. (2019). United Nation Development Programme. <http://hdr.undp.org/en/content/human-development-report-2019>

KHOIR, S.; DU, J. T.; KORONIOS, A. Linking Everyday Information Behaviour and Asian Immigrant Settlement Processes: Towards a Conceptual Framework. *Australian Academic & Research Libraries*, v. 46, n. 2. P. 86–100, 2015. <https://doi.org/10.1080/00048623.2015.1024303>

KHOIR, S.; DU, J. T.; DAVISON, R. M.; KORONIOS, A. Contributing to social capital: An investigation of Asian immigrants' use of public library services. *Library & Information Science Research*, v. 39, n. 1, p. 34–45, 2017b. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.01.005>

LINGEL, J. Information tactics of immigrants in urban environments. *Information Research*, v. 16, n. 4, 2011. <http://www.informationr.net/ir/16-4/paper500.html>

LISTWON, A.; SEN, B. Public library services and the Polish community in England: case study. *Library Review*, v. 58, n. 4, p. 290–300, 2009. <https://doi.org/10.1108/00242530910952837>

Los países con mayor y menor número de bibliotecas por habitante. (s. f.). Comunidad Baratz. Recuperado 1 de abril de 2020, de <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-paises-con-mayor-y-menor-numero-de-bibliotecas-por-habitante/>

NAFICY, H. Centering Essential Immigrant Help on the Library Web site: The American Place (TAP) at Hartford Public Library. *Public Library Quarterly*, v. 28, n. 2, p. 162–175, 2009. <https://doi.org/10.1080/01616840902892440>

NDUMU, A. Toward a new understanding of immigrant information behavior. *Journal of Documentation*, v. 76, n. 4, p. 869–891, 2020. <https://doi.org/10.1108/jd-04-2019-0066>

OĞUZ, E. S.; KURBANOĞLU, S. Strengthening Social Inclusion in Multicultural Societies Through Information Literacy. *Bilgi Dünyası*, v. 14, n. 2, p. 270–290, 2013. <https://doi.org/10.15612/bd.2013.121>

PELLEGRINI, C. Le biblioteches pecchio de lla multiculturalità. *Studi Emigrazione*, v. 53, n. 201, p. 151–165, 2016.

PETERSON, K. J. Including the Culturally Excluded and Socially Forgotten: Information Services for Spanish Migrant Workers in the United States. *Library Quarterly*, v. 84, n. 3, p. 390–401, 2014. <https://doi.org/10.1086/676496>

SAYYAD ABDI, E.; PARTRIDGE, H.; BRUCE, C.; WATSON, J. Skilled immigrants: a resettlement information literacy framework. *Journal of Documentation*, v. 75, n. 4, p. 892–908, 2019. <https://doi.org/10.1108/jd-02-2019-0034>

SHEPHERD, J.: PETRILLO, L.: WILSON, A. Settling in: how newcomers use a public library. *Library Management*, v. 39, n. 8/9, p. 583–596, 2018. <https://doi.org/10.1108/lm-01-2018-0001>

SIRIKUL, P.: DORNER, D. Thai immigrants' information seeking behaviour and perception of the public library's role during the settlement process. *Library Review*, v. 65, n. 8/9, p. 535–548, 2016. <https://doi.org/10.1108/lr-01-2016-0008>

UNITED NATIONS. Department of Economic and Social Affairs. Population Division.. *International migration*. 2019. www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/estimates2/estimates19.asp

VAAGAN, R.: ENGER, G. Developing the multicultural school library: Vahl Primary School, Oslo. *New Library World*, v. 105, n. 9/10, p. 337–344, 2004. <https://doi.org/10.1108/03074800410557295>

VAN DER LINDEN, K.: BARTLETT, J.: BEHESHTI, J. New Immigrants' Perceptions and Awareness of Public Library Services / L'opinion des nouveaux immigrants et leur sensibilisation aux services des bibliothèques publiques. *Canadian Journal of Information and Library Science*, v. 38, n. 2, p. 65–79, 2014. <https://doi.org/10.1353/ils.2014.0008>

VÅRHEIM, A. Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & Information Science Research*, v. 33, n. 1, p. 12–18, 2011. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2010.04.005>