

Integrando a los mayores en la sociedad digital: propuestas desde la biblioteca pública

Francisco Javier García Gómez

Biblioteca Pública Municipal de San Javier (Murcia)

javi.garcia@sanjavier.es

<http://biblioteca.sanjavier.es/webs/fjgg.htm>

Bloque temático *Proyección e imagen de las bibliotecas*

Resumen *El colectivo de las personas mayores está experimentando un aumento espectacular en los últimos años debido a diversos factores. De otro lado, la sociedad de la información y sus beneficios no están llegando a todos en la medida que cabía esperar. Uno de los colectivos que se señalan menos integrados en el momento tecnológico actual es el de las personas mayores. Se destaca la labor de la biblioteca pública como institución pública y de valores democráticos que favorece la integración digital de los mayores*

Palabras Clave: *Biblioteca Pública / Inclusión Digital / Personas Mayores / Brecha Digital*

Introducción

Una de las características más definitorias del actual momento histórico por el que atravesamos, denominado Sociedad de la Información, es la desigualdad¹ (Trejo, 2001). Sorprendente, ¿verdad? Desde sus inicios, la sociedad de la información se nos había presentado como el remedio a los males de la Humanidad, como la gran oportunidad para que todo el mundo pudiese mejorar y avanzar. Sin embargo, la cruda realidad es otra: las tecnologías de la información -auténtico valuarte de la nueva sociedad digital-, más que reducir las diferencias entre personas, regiones, países, instituciones, etc., resulta que las están agrandando, dándose situaciones realmente preocupantes que van más allá de lo estrictamente tecnológico-digital.

Se habla, entonces, de la distancia que separa a los que tienen acceso a las nuevas tecnologías, de los que no tienen la posibilidad de acceder y utilizar dichas tecnologías. A esa distancia se ha acordado denominarla brecha digital. No obstante, cabe no olvidarse de otras brechas no menos importantes que son causa y consecuencia de ésta en la era actual (García, 2004)². Esta brecha

¹ A pesar que la sociedad de la información supone teóricamente todo un cúmulo de ventajas, oportunidades y posibilidades para los ciudadanos y las sociedades en todos los ámbitos de vida, lo cierto es que no son pocas las sombras que planean en torno a esta idea inicial. Las tecnologías de la información, soporte fundamental sobre el que se construye el actual modelo de sociedad de la información, más que posibilitar ventajas y oportunidades a todos por igual, está ocasionando situaciones totalmente distintas, situaciones que cuestionan las bonanzas supuestas en el seno de la sociedad de la información

² Junto a la brecha digital, en la era actual, como en otros momentos de la historia de la Humanidad, pueden identificarse otros riesgos de exclusión o diferenciación entre sectores, colectivos, instituciones o áreas geográficas. La brecha digital es causa y consecuencia de otras brechas no menos importantes que tiene que ver con condicionantes de tipo económico, cultural y social: el problema de la brecha digital tiene una perspectiva tecnológica, pero también social, cultural y económica, porque todas ellas van entrelazadas entre sí, en mayor o menor medida. Más información sobre esta cuestión puede consultarse en Felicié Soto, Ada M.: *Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital*. Buenos Aires:

digital impide un acceso y uso eficiente de las nuevas tecnologías, especialmente Internet, entre individuos, regiones geográficas, países, instituciones, etc.

En el capítulo de colectivos de ciudadanos, uno de los más afectados por esta brecha o exclusión digital viene siendo el de las personas mayores. A pesar de que el colectivo de las personas mayores ha experimentado un cambio social y demográfico de enormes proporciones, lo cierto es que son uno de los grupos con menos posibilidades o con más obstáculos para acceder y usar las tecnologías de la información (Millward, 2003). La biblioteca pública, institución pública que garantiza la igualdad de acceso a la información y conocimientos humanos, se presenta como una de las instituciones propicias para favorecer la inclusión e integración de las personas mayores en la sociedad de la información. Una de las estrategias bibliotecarias más utilizada en los últimos tiempos para afrontar la brecha digital es la alfabetización informacional³.

Inclusión vs. Exclusión Digital

La inclusión digital es un concepto que tiene que ver mucho con otro mucho más conocido y en boga actualmente: el de Brecha Digital, el cual, podríamos asemejarlo con el de exclusión digital ya que hace referencia a la distancia o diferencia entre individuos, regiones, países e instituciones en cuanto a su nivel de integración, adaptación y participación en la sociedad de la información. Por una parte, la inclusión digital persigue superar las barreras existentes en cuanto al aprovechamiento de las modernas tecnologías de la información proponiendo iniciativas de desarrollo que propicien la construcción de una sociedad de la información para todos sin exclusiones de tipo alguno. Por otro lado, la inclusión digital favorece, a través de las tecnologías de la información, la eliminación de cualquier tipo de obstáculo que limite o impida la plena participación de los ciudadanos e instituciones en la sociedad de la información.

La inclusión digital se ha convertido en un objetivo clave en la *política de sociedad de la información* de los países miembros de la Unión Europea⁴, un auténtico desafío multifuncional. En la Conferencia Ministerial celebrada en Riga (Letonia) en junio de 2006, se redactó una *Declaración Ministerial*⁵ que propugnaba el aprovechamiento de las tecnologías de la información para la construcción de una sociedad inclusiva y libre de barreras. En dicha declaración, los países miembros de la UE se comprometen, entre otros, a

Alfagrama, 2005

³ En el trabajo de Julien y Brew (2005), se recogen los resultados de una encuesta realizada en bibliotecas públicas canadienses sobre las prácticas formativas llevadas a cabo en estas instituciones. En el capítulo correspondiente a alfabetización informacional de personas adultas y personas mayores, se justifica la necesidad de alfabetización informacional para estos colectivos. Las principales razones eran, entre otras, que estas personas no poseían las habilidades necesarias (40%), que no se les había enseñado con anterioridad (20%), o que facilitaba su adaptación al cambio social y tecnológico (12%). Otras razones que se apuntaban para justificar la necesidad de alfabetización informacional en personas adultas canadienses eran que mejoraba la calidad de vida, que promovía la autosuficiencia, o que aumentaba el interés por las bibliotecas y por el uso de la información.

⁴ Más información en http://europa.eu.int/information_society/soccul/eincl/index_en.htm [Consulta: 18/06/2008]

⁵ Disponible en http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf [Consulta: 11/06/2008]

reducir al menos a la mitad la brecha existente en cuanto a uso de Internet por los denominados grupos en riesgo de exclusión, extender la cobertura de la banda ancha en los países europeos hasta un 90%, y promover al máximo la presencia y visibilidad web de instituciones y entidades de carácter público – entre ellas, las bibliotecas públicas- de aquí al año 2010.

En el capítulo concerniente a personas mayores e inclusión digital, la Comisión Europea ha adoptado el Plan de Acción “*Envejecer bien en la Sociedad de la Información*” (14 de junio de 2007) que incluye propuestas de trabajo para responder a las necesidades que plantea el envejecimiento creciente de la población europea⁶. Lo que se pretende es mejorar la calidad de vida de estas personas, y ayudarles a permanecer activos durante su etapa de jubilación y vivir de manera independiente.

En España, el Consejo de Ministros de 4 de noviembre de 2005, aprobó la puesta en marcha del denominado *Plan Avanza*⁷ cuya meta final es responder a los objetivos marcados en la Estrategia de Lisboa. Para ello, este plan se desarrolla en varias áreas de actuación. El área de actuación *Ciudadanía Digital* persigue “hacer partícipes a los ciudadanos de las ventajas de utilizar Internet y las TIC. Para ello, las medidas que se ponen en marcha garantizan la inclusión de toda la población, facilitando el acceso y difundiendo servicios de utilidad de las nuevas tecnologías para mejorar la calidad de vida, la información y la participación del ciudadano en su comunidad”. Esta área de actuación cuenta con diversas medidas de desarrollo entre las que cabría destacar, la correspondiente a *Inclusión de ciudadanos con necesidades especiales en la SI (mayores, personal recluso, uso de las TIC en el sector terciario, accesibilidad y discapacidad)*.

En la citada Conferencia Ministerial de Riga (2006)⁸ se abordaron los principales problemas a los que se enfrentan los países de la UE para afrontar la brecha digital y favorecer la inclusión digital de los colectivos ciudadanos menos favorecidos, especialmente personas mayores, personas con discapacidades y personas desempleadas, y se acordó la puesta en marcha de medidas e iniciativas de trabajo conducentes a mejorar las necesidades de trabajadores y personas mayores, reducir la brecha digital geográfica, abordar la accesibilidad y usabilidad digital, mejorar la alfabetización y competencias digitales, promover la diversidad cultural en relación con la inclusión, alentar una Administración electrónica inclusiva, y movilizar instrumentos apropiados para la consecución de estos fines. Además, entre las propuestas de actuación planteadas, destacaban las enfocadas a mejorar y satisfacer las necesidades

⁶ Se calcula que para el año 2.020, el 25% de la ciudadanía europea tendrá más de 65 años. Como consecuencia de ello, los gastos en materia social y asistencial para estas personas aumentarán significativamente, en torno al 8% del PIB en las próximas dos décadas. No obstante, hay un dato esperanzador que puede equilibrar la balanza: la población mayor europea suelen ser consumidores importantes y cuentan con bienes propios por valor de tres billones de euros. Más información en el boletín *Actualidad Europea sobre la Sociedad de la Información* (26 de junio de 2007) <http://www.red.es> [Consulta: 08/06/2008]

⁷ Disponible en <http://www.planavanza.es/> [Consulta: 15/06/2008]

⁸ Disponible en http://europa.eu.int/information_society/newsroom/cf/itemshortdetail.cfm?item_id=2533 [Consulta: 15/06/2008]

formativas e informativas de las personas mayores al considerarles especialmente un colectivo en riesgo de exclusión digital.

¿Por qué son los mayores un colectivo en riesgo de exclusión digital y, por extensión, informacional? Dos son los factores que condicionan la baja repercusión que, inicialmente, tienen las tecnologías de la información en este grupo social: la falta de interés de los mayores hacia la tecnología y las limitaciones propias (físicas, psíquicas, formativas, culturales,...) y del entorno geográfico en el que residen (Miranda, 2007). Todo esto provoca que no estén aprovechando o no puedan aprovechar las bonanzas que aportan las nuevas tecnologías de la información (Cullen, 2001). Se habla entonces de una brecha digital generacional⁹ (Garfunkel, 2004).

En este contexto, de riesgo evidente de exclusión de determinados colectivos y grupos de ciudadanos para participar y aprovechar los beneficios que aportan las tecnologías de la información, las instituciones públicas tienen un papel importante que cumplir para remediar la situación. La biblioteca pública especialmente vinculada a procesos de cohesión e inclusión social (Arranz, 2007), de acceso a la información en igualdad de condiciones, y de fomento y difusión cultural, puede y debe jugar un papel muy relevante en este contexto de potenciales desigualdades en el terreno del acceso a la información y a las tecnologías que la proporcionan (Aabo, 2005).

En lo que corresponde a la prestación de servicios destinados o utilizados mayoritariamente por personas mayores, debemos hacernos eco de algunos puntos de interés. En primer lugar, tradicionalmente existe una relación estrecha entre biblioteca pública y personas mayores. De hecho, se les ha considerado como unos excelentes colaboradores. Esta tradición debe ser aprovechada por los servicios bibliotecarios para ayudar a superar posibles riesgos de exclusión tecnológico-informacional entre las personas mayores (Kleiman, 1997).

Así, la disponibilidad de equipos informáticos y conexiones a redes de telecomunicaciones de modo gratuito ha conseguido atraer a muchas personas mayores a las bibliotecas públicas, personas que en la mayoría de casos desconocían totalmente el uso de cualquier tecnología. Un claro ejemplo de esto es el caso de la **Biblioteca Municipal de Sant Joan de Vilatorrada** (Barcelona), la cual, ha puesto en marcha un programa de actividades de alfabetización informacional y digital dirigida a personas mayores de 50 años cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de competencias informacionales en estas personas mediante iniciativas de autoaprendizaje en el uso de las tecnologías de la información e Internet¹⁰. Una de las conclusiones del informe de trabajo realizado, indicaba que las personas mayores que participaron en

⁹ Aunque en España el número de personas mayores con ordenadores y/o con acceso a Internet ha aumentado entre un 23 y 39% en los últimos tres años, lo cierto es que se sigue manteniendo una brecha digital generacional bastante importante, a tenor de los últimos datos conocidos sobre acceso y uso de Internet (solamente un 7% de la población española usuaria de Internet tiene 65 años o más). Incluso a nivel europeo, en España el número de personas mayores usuarias de Internet sigue siendo inferior al de algunos países como Dinamarca, Gran Bretaña u Holanda donde el porcentaje de personas mayores “conectadas” llega hasta el 30% del total de la población

¹⁰ <http://www.living-memory.net/virtual/austria/llistatexperiencies.html#> [Consulta: 13/06/2008]

las sesiones formativas lo hicieron fundamentalmente por la curiosidad que les producía las nuevas tecnologías a la hora de buscar información, comunicarse con otras personas o crear documentos propios, y también con la pretensión de superar anteriores experiencias negativas en este sentido.

Actuaciones bibliotecarias que promueven la Inclusión Digital entre las Personas Mayores

Actualmente, muchas bibliotecas públicas españolas desarrollan iniciativas destinadas específicamente a las personas mayores. A modo de ejemplo, podemos destacar los casos de la Biblioteca Municipal de Lorca (Murcia) que ha puesto en marcha un *club de lectura para la tercera edad*¹¹; el de la Biblioteca Municipal de Siero (Asturias) que ha publicado una *guía de lectura sobre la vejez*¹²; o el de la Biblioteca Municipal de Barañain (Navarra) que ha elaborado una guía de lectura titulada “*Para mantener en forma las neuronas*”¹³, dirigida específicamente a las personas mayores.

A tenor de lo expuesto en los epígrafes anteriores, creemos justificado el rol que la biblioteca pública puede ocupar en los procesos de inclusión digital de las personas mayores. Toca ahora mostrar casos concretos de experiencias de trabajo bibliotecario en este sentido que están cosechando resultados positivos y satisfactorios. Hay que partir de la base de cada vez son más las bibliotecas públicas que ofrecen servicios basados en las nuevas tecnologías y que, también, muchos de esos servicios o actividades están destinados exclusiva o casi exclusivamente para personas mayores¹⁴.

Para conocer las principales experiencias de trabajo de alfabetización digital para personas mayores en bibliotecas públicas españolas hemos acudido fundamentalmente a aquellas publicaciones que recogen información sobre estas actuaciones bibliotecarias (artículos, comunicaciones, monografías,...). También los contactos personales con profesionales bibliotecarios y la consulta de las principales listas distribución (especialmente, *Públicas e Iwete!*) nos han ofrecido datos importantes. Para obtener una visión global de la situación, hemos seleccionado experiencias de las que hemos tenido conocimiento en todo tipo de bibliotecas públicas (redes de bibliotecas, bibliotecas municipales, bibliotecas públicas del estado, bibliotecas regionales, bibliotecas rurales, etc.). Seguro que en el momento de la presentación de esta comunicación habrán surgido más experiencias en este sentido, por lo que pedimos disculpas a aquellos profesionales bibliotecarios que no vean reseñado su trabajo en este texto.

¹¹ http://www.e-sol.com/bancorecursos/actividades_ficha.php?id=211 [Consulta: 13/06/2008]

¹² <http://www.bibliotecaspublicas.es/siero/publicaciones/publicacion353.pdf> [Consulta: 13/06/2008]

¹³ <http://www.bibliotecaspublicas.es/baranain/publicaciones/publicacion97.doc> [Consulta: 13/06/2008]

¹⁴ En la Encuesta INE sobre *Equipamientos y Uso de la Información y Comunicación en los Hogares*, con datos correspondientes al primer semestre de 2006, se informa que, dentro de los usos que las personas mayores hacen de los servicios de la Administración disponibles online, un 15% de los mayores encuestados utilizan los servicios de las bibliotecas públicas. Más información en Fernández Moreno, Marta: “El uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las personas mayores” [En línea]. *Informes Portal Mayores*, n°71 (2007) Disponible en <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/fernandez-usotic-01.pdf> [Consulta: 11/06/2008]

En cuanto a la inventiva utilizada por las bibliotecas públicas españolas para acercar a las personas mayores al mundo de las tecnologías de la información, hay que decir que un buen número de las iniciativas realizadas giran en torno a la recuperación de la memoria histórica local. Muchas bibliotecas han utilizado como pretexto para solicitar la participación de los mayores en estas experiencias de trabajo, el que aportasen documentación vital para conocer mejor la historia de la comunidad donde se ubica la biblioteca. Al tiempo que los mayores se veían protagonistas de la actividad organizada por la biblioteca, se les mostraba las enormes posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para difundir y comunicar la información aportada por estas personas. En otros casos, han sido los propios testimonios de las personas mayores los que constituían las fuentes de información para implicarlos en iniciativas para el acceso y uso de las nuevas tecnologías de la información.

Bibliotecas Municipales:

- **La biblioteca pública de La Ribera** es una de las bibliotecas filiales con las que cuenta la Biblioteca Municipal de San Javier (Murcia). Desde el año 2004, se viene trabajando asiduamente con el colectivo de personas mayores ofreciéndoles actividades de mejora de la autoestima¹⁵, de integración y cooperación intergeneracional¹⁶ y, como no, de alfabetización informacional y digital¹⁷. El taller de alfabetización digital “*Tú también puedes...*” pretendía acercar las nuevas tecnologías a todo aquel interesado. No obstante, por inercia, el taller se fue enfocando paulatinamente hacia las personas mayores pues, tras ser ofrecido al conjunto de la comunidad, fueron ellos quienes con más asiduidad participaban en el mismo. Actualmente, este taller de alfabetización digital cuenta única y exclusivamente con participantes mayores de 50 años, aunque son mayoría aquellos cuyas edades oscilan entre los 60 y 75 años. El taller pretende objetivos generales y específicos que van desde el simple acercamiento a las nuevas tecnologías hasta la consecución de metas concretas como la gestión de una cuenta de correo electrónico propia, la participación en un blog sobre historias locales, etc. Su desarrollo se lleva a cabo en varias sesiones o fases de trabajo que van de menos a más. Para evaluar los conocimientos aprendidos y asimilados, de cada usuario se lleva un seguimiento del curso y se recogen datos como cuándo ha empezado cada fase del taller, cuánto tarda en superarla, los problemas que encuentra, cómo ha conseguido superarlos, etc. Toda esta información se archiva. Una vez cada dos o tres meses se hace un estudio comparativo y se evalúa con el total de expedientes los puntos débiles para mejorarlo.
<http://biblioteca.sanjavier.es>

¹⁵ Díaz Grau, Antonio: “La biblioteca pública como lugar de reforzamiento de la autoestima de los miembros de su comunidad”. En: *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* Madrid: Ministerio de Cultura, 2006; 265-275

¹⁶ García Gómez, Francisco Javier y Díaz Grau, Antonio: “La biblioteca pública, espacio intergeneracional: de las palabras a los hechos”. *Mi Biblioteca*, nº13 (2008), 43-48

¹⁷ Díaz Grau, Antonio: “Programas bibliotecarios para ancianos en la Biblioteca de Santiago de la Ribera”. *Tejuelo*, nº4/5 (2006), 32-37

- **La biblioteca pública de Peñaranda de Bracamonte** (Salamanca) es una de las bibliotecas públicas españolas más activas gracias a su integración en el Centro de Desarrollo Sociocultural de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Son varias las experiencias de trabajo en alfabetización digital para personas mayores las que han desarrollado en los últimos años¹⁸, siendo la más reciente (que nosotros sepamos) la puesta en marcha del taller de lectura virtual “*Leemos el Quijote*” (2005-2006)¹⁹. El objetivo general de esta iniciativa consistía en introducir en el mundo de las nuevas tecnologías a mujeres mayores de 50 años de edad residentes en áreas rurales. El objetivo específico era conseguir realizar encuentros *virtuales* en el taller “*Leemos el Quijote*”. Para ello se formó a estas personas en el manejo de las tecnologías de la información, se les adiestró en el uso del ratón y del teclado, se les explicó las funciones de los programas ofimáticos, se les adentró en el mundo de Internet y del correo electrónico y finalmente se les asistió para participar en el taller virtual sobre el Quijote, en el que cada una de ellas expresaban sus ideas sobre las lecturas que iban realizando. La experiencia resultó altamente satisfactoria, más que por los conocimientos adquiridos por el cambio de actitud hacia las nuevas tecnologías que expresaron estas mujeres, todas ellas muy reticentes hacia lo tecnológico al comienzo de la actividad. Una selección de los textos publicados en este taller virtual (mensajes, poemas, relatos,...) han sido publicados en un libro “*Tengo para mí que escribieron encantados...*” que puede consultarse en línea <http://www.fundaciongsr.es/pdfs/tengoparami.pdf>

- **La biblioteca pública Bon Pastor de Barcelona** forma parte de la red municipal de bibliotecas de Barcelona. En el año 2006²⁰, puso en marcha el proyecto de trabajo *Vivències* consistente en la recopilación de testimonios de personas que vivieron dos hechos tan significativos en nuestra historia reciente: la II República Española y la Guerra Civil. El proyecto de trabajo no se contentaba únicamente con la recogida de testimonios de personas mayores, sino que se convertía a dichos ciudadanos en protagonistas activos dentro del proyecto ya que eran ellos mismos quienes reproducían sus vivencias en formato digital. Para ello, se elaboró un plan de trabajo y de formación con las personas mayores participantes en cuatro sentidos: *sesiones de trabajo de la memoria* como elemento de reflexión y discusión de un hecho histórico determinado; *sesiones para el aprendizaje de recursos narrativos* propios del género de la memoria, y de la práctica de la escritura como herramienta de transmisión; *sesiones de formación en ofimática*, con tal de dar a conocer el medio para producir el documento final del proceso;

¹⁸ Por ejemplo, el programa de formación “Internet para mayores” desarrollado por animadores socioculturales en 2000-2001 <http://www.fundaciongsr.es/penaranda/pitic> [Consulta: 13/06/2008]

¹⁹ Corriero Salinero, Florencia: “En un lugar de la red. La aventura de un taller de lectura en línea”. *Mi Biblioteca*, nº4 (2006), 78-84; Corriero Salinero, Florencia: “La alfabetización informacional en una biblioteca pública municipal: más de un eslabón perdido” [En línea]. En: *IV Jornadas CRAI* (Burgos, mayo 2006) <http://www.rebiun.org/doc/florencia%20corriero.pdf> [Consulta: 13/06/2008]

²⁰ Arranz, Juan J.: “Vivències, la Barcelona que viví: 1931-1945. Un proyecto de digitalización de la memoria histórica desde las bibliotecas públicas”. En: *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Cultura, 2006; 389-396

y recogida de los testimonios, los realizados en los talleres y los que han sido obtenidos por otros medios. El producto final ha consistido en la edición de un libro en formato digital disponible en la web de las Bibliotecas Municipales de Barcelona <http://www.bcn.cat/biblioteques>. Por tanto, el proyecto de trabajo desarrollado en esta biblioteca no solo ha conseguido recuperar información de interés de primera mano sobre dos hechos históricos muy relevantes, sino que los participantes en las sesiones de trabajo han sido instruidos en el uso de las nuevas tecnologías para la creación de contenidos informativos.

- **La Biblioteca Fórum Metropolitano de A Coruña** desarrolla el programa de alfabetización informacional “*Nunca es tarde*” dirigido exclusivamente a personas mayores. Esta biblioteca se integra en la Red municipal de bibliotecas de A Coruña y enfoca el programa hacia personas adultas que necesiten perfeccionar todo tipo de habilidades de expresión escrita y comprensión lectora mediante el uso de las nuevas tecnologías. Las bibliotecas coruñesas también desarrollan actividades exclusivas de alfabetización digital que incluyen cursos de iniciación a Internet y cursos de iniciación a tratamiento de textos. En estos cursos de alfabetización digital, el colectivo de personas mayores es uno de los públicos diana constituyendo un alto porcentaje del total de participantes en estas acciones formativas <http://www.coruna.es/bibliotecas/>

- **La Biblioteca Pública de Manzanera (Teruel)** <http://www.living-memory.net/virtual/austria/llistatexperiencies.html#>, a partir de la iniciativa Internet Rural²¹, se adhirió al proyecto *Telecentros* incorporando en sus instalaciones equipamiento informático para la formación en el uso de las nuevas tecnologías. Para atraer a las personas mayores (que suponen un alto porcentaje de la población residente en esta localidad) decidieron convocar una actividad de recuperación de la memoria local en la que los mayores aportaban fotografías antiguas sobre distintos aspectos de la villa y éstas eran escaneadas para formar un archivo digital que se conservaría en el museo de la localidad. De esta manera, se consiguió acercar las nuevas tecnologías a los mayores (muy reticentes desde el principio, a tener cualquier relación con las tecnologías) y se confeccionó un archivo etnográfico de gran valor histórico local a partir de los documentos fotográficos facilitados por los mayores.

Bibliotecas Públicas del Estado

- **La Biblioteca Pública de Tarragona** se ha convertido en una biblioteca referente por sus modelos de gestión y oferta de servicios. Entre sus actividades formativas, ocupan un lugar preferente las correspondientes a la alfabetización digital. Además, ha creado un grupo de trabajo sobre alfabetización informacional que elabora estudios de necesidades formativas en su comunidad en cuanto a acceso a información, con la finalidad de confeccionar un programa formativo global. Para el colectivo

²¹ <http://www.telecentros.es> [Consulta: 14/06/2008]

de las personas mayores existe una amplia oferta de servicios y se han desarrollado varios talleres de alfabetización digital (formación informática básica, iniciación a Internet, navegación y búsqueda de información en Internet,...) que tienen por objeto capacitar a estas personas en el uso del ordenador y de la red Internet <http://cultura.gencat.net/BPT/>

- **La Biblioteca Pública de Cuenca** ofrece una amplia oferta de actividades formativas a sus usuarios entre las que se incluyen las correspondientes a alfabetización digital dirigidas a todos los segmentos de población, incluidas las personas mayores. Generalmente son sesiones de información muy básica para personas que no tienen conocimientos sobre el uso de las nuevas tecnologías. Se pretende, ante todo, ayudar a superar el temor a las nuevas tecnologías y convertirse en usuarias de Internet. Posteriormente, se les adentra en cuestiones más específicas como el uso del correo electrónico <http://www.bibliotecaspublicas.es/cuenca/>

- **La Biblioteca Pública de Zamora** viene desarrollando desde 2.003 varias iniciativas de trabajo relacionadas con la alfabetización informacional y/o digital. Para colectivos de personas adultas ofrece tres actividades de alfabetización digital: una actividad sobre uso inteligente de Internet; otra sobre consulta de obras de referencia electrónicas; y cómo consultar el catálogo en línea. Aunque ninguna de estas actividades está enfocada exclusivamente para la personas mayores, sí es cierto que muchos participantes de las mismas forman parte de este colectivo. En estas sesiones de trabajo los usuarios aprenden el uso de herramientas de búsqueda de información en Internet, son formados en el uso de programas ofimáticos y consiguen hacerse cada vez más autosuficientes <http://www.bibliotecaspublicas.es/zamora/>

A modo de epílogo

Nuestra experiencia de trabajo nos dice que la enseñanza de las nuevas tecnologías en su conjunto, y de Internet en particular, a las personas mayores es un campo de aplicación reciente en el que aún hay mucho que experimentar, ya que las personas mayores requieren de métodos y técnicas de enseñanza diferentes a los que se aplican a jóvenes o adultos jóvenes. Por todo ello, aconsejamos que para llevar a buen puerto ofertas formativas en tecnologías de la comunicación para mayores, consideremos los siguientes factores:

- En primer lugar, los mayores son difíciles de “atraer”, si no es ofreciéndoles un objetivo claro en la práctica formativa
- Por lo general, no suelen acudir por sí mismos a solicitar formación; hay, pues, que salir a su encuentro, localizarlos, identificarlos, hacerles llegar nuestras propuestas y animarles a participar. Una vez “dentro”, es muy importante acompañarles en todo el proceso de aprendizaje, que no se vean o se sientan solos

- Hay que crearles necesidades, que tomen conciencia de que necesitan aprender
- Los mayores no son, ni mucho menos, un colectivo homogéneo, sino todo lo contrario: sus necesidades serán diferentes en mayores con estudios y sin estudios, en mayores con reticencias y con atracción por las nuevas tecnologías, etc. Por ello es muy útil fomentar entre ellos, ya sea a título personal o colectivo, la crítica constructiva, valorar las aportaciones de cada uno de ellos, que sientan que son una parte importante de la actividad formativa, que su esfuerzo merece la pena,... Hay que aprovechar cualquier oportunidad para reconocer su esfuerzo y aprendizaje
- En cuanto a la evaluación del programa de formación, ésta debe guiarse más por los cambios de actitud observados en los participantes, que por el volumen de conocimientos impartidos o asimilados
- Finalmente, insistimos en la idea de que es fundamental ofrecerles un fin, una meta bien clara, que justifique el “esfuerzo” del aprendizaje. Si perciben que aquello que aprenden les resulta útil, se mostrarán más motivados en continuar con su aprendizaje

Bibliografía

Aabo, Svanhild: “The role and value of public libraries in the age of digital technologies”. *Journal of Librarianship and Information Science*, vol.37, nº4 (2005), 205-211

Cullen, Rowena: “Addressing the digital divide”. *Online Information Review*, vol. 25, nº5 (2001), 311-320

Galí, Cristina; Pí, Nuria; y Vime, Lola: “PuLLS, la biblioteca pública como centro de aprendizaje abierto”. *Educación y Biblioteca*, nº156 (2006), 118-121

García Gómez, Francisco Javier y Díaz Grau, Antonio: “Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad: propuesta metodológica” [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº57 (1999), 23-29 <http://www.aab.es/BaaB57a.html> [Consulta: 13/06/2008]

García Gómez, Francisco Javier: “Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda” [En línea]. *Pez de Plata*, nº3 (2004) Disponible en <http://eprints.rclis.org/archive/00004068/01/garcia.pdf> [Consulta: 14/06/2008]

Garfunkel, Jerry: “The digital divide between age groups” [En línea] http://eev3.liu.edu/grad/JG/assignments/michele/digital_divide/digital_divide_paper.htm [Consulta: 11/06/2008]

Kleiman, Allan M.: “Global Greying: Successful Strategies for Bridging Information Gaps with the Elderly Population” [En línea]. *63rd IFLA General Conference* (August 31- September 5, 1997) <http://www.ifla.org/IV/ifla63/63klea.htm> [Consulta: 06/06/2008]

Millward, Peter: "The grey digital divide: perception, exclusion and barrier of access to the Internet for older people" [En línea]. *First Monday*, vol.8, nº7 (2003) http://www.firstmonday.org/issues/issue8_7/millward/index.html [Consulta: 11/06/2008]

Moreno Mulas, M^a Antonia: "No tengo edad para esto. Una experiencia de formación en las TIC". *Educación y Biblioteca*, nº156 (2006), 97-100

Trejo Delarbre, Raúl: "Vivir en la sociedad de la información. Orden global y dimensiones locales en el universo digital" [En línea]. *CTS+I*, nº1 (2001) <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm> [Consulta: 11/06/2008]

ANEXO:

Taller Alfabetización Digital para Personas Mayores en Biblioteca de La Ribera-San Javier (Murcia)

Título y tipo acción formativa	Taller "Tú también puedes..."
Destinatarios	En principio todo aquel que no estuviera formado en esta materia. No obstante, la práctica ha ido especializando el programa en el sector de la tercera edad y recién jubilados, el arco de edad de la mayoría de participantes va de 55 a 91 años, el grueso está entre los sesenta y setenta y cinco años
Objetivos generales y específicos	Acercamiento a las TIC. Aprender a usar programas ofimáticos, navegar por internet y abrir y gestionar una cuenta de correo electrónico. Crear un blog
Metodología de trabajo	Hay fases de trabajo de menos a más: 1. Se anuncia el taller sólo en la biblioteca, para que las peticiones, dados los recursos, (dos ordenadores para formación y un bibliotecario para gestionar toda la biblioteca), no desborden el servicio. Hay un turno por la mañana para dos personas y otro por la tarde para otras dos personas. 2.A cada interesado, si hay plaza, se le dan mínimo dos sesiones a la semana durante un máximo de tres horas, (por la tarde o por la mañana, dependiendo del turno del curso), si bien, como cualquier otro usuario, puede venir a seguir formándose usando el resto de ordenadores el resto de la jornada, (pero sin asistencia permanente). 3.Si el formando no tiene conocimientos previos empezamos por: 3a. Primera Sesión. Manejo del ratón mediante ejercicios con Paint. Se pretende romper el hielo y dominar los espacios de la pantalla usando el ratón. Cuando se domina se pasa a las siguientes sesiones. 3b. Siguientes sesiones. Realizar dos programas de autoformación, ratón práctico y teclado práctico http://www2.redconecta.net/metodologia/login.asp Se trata de saber usar el ratón y el teclado. Una vez superados se pasa a las

	<p>siguientes sesiones.</p> <p>3c.Siguientes sesiones. Realizar <i>el libro de la memoria</i> (contestar a un cuestionario tipo de preguntas sobre la vida, desde que uno es niño hasta el momento en el que realiza el ejercicio) Sirve para practicar lo aprendido hasta ahora.</p> <p>3d.Siguientes sesiones. Realizar un módulo de autoaprendizaje asistido por el bibliotecario llamado “ordenador práctico” http://www2.redconecta.net/metodologia/login.asp</p> <p>3e.Siguientes sesiones. Una vez empezado el punto anterior. Esas sesiones se alternan con la creación asistida de una bitácora web. Usamos Blogger. Ejemplo de esta práctica http://www.lacasadepilar.blogspot.com/</p> <p>Acabado el paso d y e el formando pasa a ser usuario del servicio de Internet de la biblioteca</p>
Asistentes (grupos, cantidad,...)	Nueve personas a la semana. Se ha formado hasta ahora unas 25 personas
Espacio formativo	Área de formación de la biblioteca
Personal formador	Personal bibliotecario
Materiales de trabajo (recursos materiales, tecnológicos, etc.)	Bloc de notas, lápiz y bolígrafo, archivador para controlar los avances del formando, dos equipos informáticos con acceso a Internet
Calendario (días, horarios,...)	Cada usuario empieza el curso cuando hay una plaza vacante, (cuando de los que hacen el curso, uno acaba el curso y pasa a ser usuario). No hay calendario, son dos clases mínimas a la semana hasta que se acaba el curso. Cada uno a su ritmo. Duración media tres meses
Evaluación	De cada usuario se lleva un seguimiento del curso: cuándo ha empezado cada fase, cuanto tarda en superarla y los problemas que encuentra. Esto se archiva. Una vez cada dos o tres meses se hace un estudio y se evalúa con el total de expedientes los posibles puntos débiles para mejorarlo