

Dr. Manuel HERNÁNDEZ-PEDREÑO

Universidad de Murcia. España. manuel@um.es

Dr. Eduardo ROMERO-SÁNCHEZ

Universidad de Murcia. España. eromero@um.es

Dr. José-Antonio GÓMEZ-HERNÁNDEZ

Universidad de Murcia. España. jgomez@um.es

Las bibliotecas públicas ante la inclusión digital: desafíos para una ciudadanía más igualitaria

Public libraries in the context of digital inclusion services: challenges for a more equal citizenship

Fechas | Recepción: 17/11/2018 - Revisión: 25/11/2018 - En edición: 07/12/2018 - Publicación final: 01/01/2019

Resumen

Las bibliotecas públicas facilitan el acceso a las tecnologías y a la competencia digital pues consideran la formación para el uso crítico, reflexivo e intencional de la información un factor compensatorio de la desigualdad digital. Nuestro objetivo es analizar su potencial y sus limitaciones para desarrollar este servicio. La metodología se fundamenta en dos técnicas cualitativas: la entrevista y el grupo de discusión. Las entrevistas se realizaron a diez expertos mediante un cuestionario virtual de nueve cuestiones vinculadas con la formación digital y el rol a desempeñar por las bibliotecas. La opinión de los bibliotecarios de la Región de Murcia se obtuvo mediante tres grupos de discusión, constituidos según el número de habitantes de sus municipios, y siguiendo un guion estructurado que trataba de cuestiones relativas a los recursos, las necesidades formativas y el tipo de usuarios. Se ha verificado un alto compromiso con la función de formación digital, si bien está muy condicionado por los recursos humanos y materiales de los que se dispone, junto a las demandas específicas asociadas a los usuarios que atienden. El análisis propone algunas medidas para mejorar la organización de este servicio, incluyendo estrategias de colaboración con agentes externos al municipio (entidades privadas) u otros departamentos municipales.

Palabras clave

Bibliotecas públicas; competencia digital; inclusión digital; investigación cualitativa; usuarios vulnerables.

Abstract

Public libraries provide access to technology and digital competence, since training in the critical, reflective and purposive use of information is a compensatory factor for digital exclusion. This study seeks to analyse this training's potential and limitations when designing and applying these services. The methodology is based on qualitative techniques such as interviews and discussion groups. Interviews were performed with ten reputedly expert librarians, using a questionnaire with nine questions about digital literacy services and the role that public libraries should play for digital inclusion. The views of public librarians from the Region of Murcia (Spain) were obtained through three discussion groups, selected according to the population size of the cities where their libraries are located. In addition to this, structured guidelines in accordance with topics on information literacy services, human and material resources, librarians' training necessities or typology of users were followed. It emerges that librarians are highly committed to their function in digital literacy services and digital inclusion. However, this is restricted by the human and material resources at their disposal, and by the specific needs and demands associated with different types of users. The analysis concludes with some proposals for managing these services including collaboration strategies within private entities or public local departments.

Keywords

Public libraries; digital competence; digital inclusion; qualitative research; vulnerable library users.

1. Introducción

La biblioteca es una institución pública, abierta universalmente, que en los últimos treinta años ha potenciado una dimensión educativa y social que incluye la facilitación del acceso a las tecnologías y los servicios de formación en competencias digitales. Los teóricos de las bibliotecas y las organizaciones bibliotecarias perciben este servicio como un valor añadido a la labor intermediadora entre los contenidos informativos y el usuario que tradicionalmente hacían, y parte de un compromiso compensatorio que asumen frente a la desigualdad digital. Ponerlo en práctica, además, es una oportunidad para las bibliotecas, que pretenden ser más relevantes en el contexto de la sociedad-red y ser reconocidas como actores clave en las políticas de educación, inclusión digital e integración social (Lison, Reip, Huysmans, & Mount, 2016) para conseguir comunidades más integradoras y mejor conectadas (Mersand et al., 2018).

Pero ¿qué ocurre en el trabajo diario? ¿asumen los bibliotecarios y bibliotecarias ser responsables de la formación y la inclusión digital de su comunidad? ¿se ven capaces y asumen la prioridad de este servicio? ¿cómo se complementan o se confrontan los discursos sobre este tema de los bibliotecarios más expertos y de los que trabajan en los servicios con menos recursos? ¿qué sugerencias organizativas y qué estrategias se requieren para poder intensificar su función educativa y digital?

Preguntas como éstas, que han motivado nuestra investigación, están justificadas porque la realidad profesional se caracteriza frecuentemente por la falta de recursos y la acumulación de tareas, con un reconocimiento laboral y social insuficiente. Todo ello puede estar generando una distancia entre la voluntad de construir una biblioteca educadora y social (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2017) que promueva la inclusión digital, y su materialización efectiva y generalizada.

Nuestro trabajo ha perseguido conocer, tanto la visión de algunos de los profesionales más experimentados, como la de los bibliotecarios de los municipios de la Región de Murcia, y ha confirmado el alto compromiso con la función, aunque también las limitaciones, ante las cuales se plantean diversos retos: mayor cooperación entre los sistemas bibliotecarios y con distintos agentes del entorno local e institucional; desarrollo de pautas actualizadas para posibilitar la prestación de los servicios; extender, tanto las competencias pedagógicas para un perfil emergente de bibliotecario, como la incorporación de otros profesionales, como educadores sociales y psicólogos en las bibliotecas de mayor tamaño.

2. Contexto español: las bibliotecas públicas como recurso de inclusión y alfabetización digital

La estadística *Las bibliotecas públicas españolas en cifras* (Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2018) recoge que hay más de 4.600 puntos de servicio bibliotecario, presentes en la mayor parte de las ciudades y pueblos de más de 1000 habitantes del país. Son las bibliotecas de titularidad municipal, las bibliotecas autonómicas que coordinan los sistemas regionales, las bibliotecas públicas del Estado ubicadas en casi todas las capitales provinciales, y se podrían sumar 77 bibliobuses activos que dan servicio en 3.236 grupos de población de 2006 municipios menores. Es por tanto un sistema de información, educación y cultura con un gran potencial: están al servicio del conjunto de la ciudadanía, cuentan con unos 12.500 profesionales, con unos diecisiete millones de usuarios inscritos y dan servicios entre los que se podría citar unos ciento siete millones de visitas, unos préstamos en torno a cincuenta millones por año, unas doscientas mil actividades culturales y más de veintitrés sesiones de acceso a Internet.

Esta amplia red pública tiene conceptual e históricamente un compromiso con la garantía del acceso equitativo a la información y el conocimiento. Ello incluye su apertura absoluta a cualquier persona, su gratuidad, y una vocación educadora, que recoge el *Manifiesto de UNESCO sobre la biblioteca pública* (1994), y ha ido incorporando en los últimos veinticinco años un servicio de formación de las competencias informacionales y digitales necesarias para hacer efectivo el derecho a la información. Esta función educativa y de inclusión digital se va ampliando al extenderse la idea del aprendizaje permanente, e ir consolidándose un servicio que empezó a denominarse "alfabetización informacional" (Gómez-Hernández & Licea, 2005).

En realidad, las bibliotecas públicas han contribuido siempre a la educación de diversas formas: al facilitar recursos documentales y tecnológicos, espacios de trabajo, al realizar programas de fomento lector, colaborar con los centros escolares, acoger a los estudiantes como sus usuarios más abundantes y facilitar el trabajo autodidacta. En los últimos 25 años las bibliotecas atienden esta faceta a través de tres formas de inclusión digital: a) facilitar en sus instalaciones acceso a ordenadores, tabletas, e-books o portátiles, b) conexión gratuita a Internet, tanto a través de estos dispositivos como redes wifi, y c) servicios formativos en el ámbito de lo digital, sobre todo dirigidos a grupos como el de los mayores, los inmigrantes o en general personas en situación de vulnerabilidad social y digital (Gómez-Hernández, Hernández-Pedreño, & Romero-Sánchez, 2017).

De hecho, esta tarea profesional es reconocida entre los *Perfiles profesionales del Sistema Bibliotecario Español* (Grupo de Trabajo sobre Perfiles Profesionales, 2013), al incluir al "Especialista en formación de usuarios y alfabetización informacional", con las funciones de a) Analizar los diferentes segmentos de usuarios y su comportamiento informacional para identificar los cursos y programas apropiados; b) Planificar, diseñar e impartir actividades formativas para la adquisición de habilidades informacionales; c) Desarrollar e implantar materiales e instrumentos para facilitar el uso de los contenidos y recursos de manera autónoma; d) Desarrollar actividades para manejar cualquier herramienta de información; e) Diseñar instrumentos de evaluación de las actividades y materiales formativos; f) Formar en el manejo de la información que corresponda a las necesidades informacionales; g) Proporcionar a los usuarios conocimientos y habilidades básicas para mejorar su formación a lo largo de la vida; h) Dotar a los usuarios de los recursos necesarios para seleccionar y utilizar de forma eficaz y crítica la información con el fin de generar conocimiento; h) Asesorar sobre el uso de los recursos de información; h) Trabajar en colaboración con educadores, pedagogos y agentes para el desarrollo cultural; i) Identificar los sectores o instituciones con los que establecer alianzas para el desarrollo de instrumentos, materiales y propuestas formativas.

Durante la crisis económica, que ha repercutido en las colecciones, las tecnologías, los recursos económicos y humanos, e incluso en la pérdida de unos cuatrocientos puntos de servicio, las bibliotecas han visto reducidas ligeramente sus cifras de préstamo y visitas totales, pero han intensificado su esfuerzo por responder a las demandas de carácter social, tecnológico, educativo o cultural de sus usuarios, aumentando su atención a las personas en situación vulnerable. La apertura de sus redes inalámbricas y el aumento de las sesiones de acceso a internet sería una muestra de ello.

No obstante, las bibliotecas municipales españolas tienen dificultades para el ejercicio de inclusión educativa y digital: trabajan sólo unos 2.3 profesionales de media (en equivalencia a jornada completa), que en cerca del 50% de los casos tiene contrato de categoría de auxiliar (C1 o C2), y los recursos son muy limitados (una inversión en colecciones por habitante que apenas supera los cincuenta céntimos de media, espacios, infraestructuras y tecnologías sin modernizar durante los diez años de la crisis económica) (Gómez-Hernández, 2016). Por ello, no es de extrañar que el personal bibliotecario declare sensación de estrés laboral (Barría-González, 2012), de no tener tiempo para pensar en su labor, de tener que atender exclusivamente a las urgencias diarias, y que le cueste asumir roles que en principio no son los tradicionales, o se añaden a otros que no desaparecen.

Estas circunstancias quizás han limitado el grado de logro y consolidación de más proyectos de inclusión digital en las bibliotecas, si bien hay buenos testimonios de su labor:

- En Andalucía el *Plan ALBA de Alfabetización digital* comenzó un ambicioso plan de formación de los profesionales bibliotecarios para que programaran en sus bibliotecas talleres dedicados a enseñar competencias digitales a los ciudadanos, incluyendo las relativas a la creación, publicación y comunicación en redes sociales de contenidos digitales locales que quedaran publicados en Internet como una forma de enriquecer el patrimonio digital local (González Fernández-Villavicencio, 2012). Cercenado por la crisis económica, un precedente en años previos fue la implantación a través de las bibliotecas de un *Diploma Andaluz de Manejo de la Información*, y actualmente las bibliotecas colaboran activamente con los planes *Andalucía Compromiso Digital*.
- En Cataluña, además de destacar el *Programa de formación y capacitación digital en las Bibliotecas de Barcelona*, mencionaríamos, por su integración de diversos agentes, el de *Acreditación de Competencias Digitales* (ACTIC), por el cual se realiza una evaluación de quienes desean obtener esta certificación, que se realiza en las bibliotecas y con su participación en las actividades formativas (Vives Gracia, 2009).
- En Castilla-La Mancha se puso en marcha el programa *Biblioteca Solidaria*, que además de actividades de integración social, ha incluido el programa *Tic-Fácil* de inclusión digital para formar a personas mayores, personas con discapacidad, colectivos pro-salud mental, inmigrantes y refugiados, capacitación de voluntariado formador, etcétera (Marfínez Ayllón, 2008).
- En muchas ciudades las bibliotecas impulsan un *Plan de Inclusión Digital*, que suele consistir en una iniciación para colectivos vulnerables en este aspecto como mayores, mujeres, personas con bajo nivel de estudios e inmigrantes. Dos muestras: en las Bibliotecas Municipales de A Coruña abarca cursos como *Iniciación a informática, internet y correo electrónico, Empleabilidad y búsqueda de trabajo, Procesamiento de textos, Configuración del teléfono móvil, Configuración de la imagen personal en Internet, Seguridad en Internet o Libro electrónico* (Blanco-Pardo, 2016). Y en las bibliotecas municipales de la ciudad de Huesca el *Plan de inclusión digital* destacaría por promover la ciudadanía y la integración, con medidas pensadas principalmente para los colectivos más vulnerables (Ayuntamiento de Huesca, 2016).

3. Objetivos y metodología

El objetivo de esta investigación es analizar el punto de vista de los profesionales bibliotecarios sobre la función de inclusión y formación digital en diversos aspectos: si la consideran su responsabilidad y con carácter prioritario; si se consideran capacitados para realizarla y con qué otros profesionales deben colaborar; qué estrategias, medios y competencias necesitan para su planificación y desarrollo; o cómo afecta en su diversidad de usuarios y en su práctica profesional, al poder conllevar una nueva concepción del perfil profesional del bibliotecario. En suma, se pretende analizar la valoración que hacen los propios bibliotecarios del potencial y las limitaciones que presentan las bibliotecas públicas para la formación en competencias digitales de sus usuarios.

La estrategia metodológica seguida se fundamenta en dos técnicas cualitativas de investigación social, la entrevista a expertos y el grupo de discusión, siguiendo guiones estructurados de acuerdo con los objetivos y aplicando el método comparativo en el análisis del discurso para alcanzar los resultados. En ambos casos se trata de bibliotecarias y bibliotecarios en ejercicio, si bien, en el primer caso, además de ejercer una práctica directa en servicios, habrían acreditado liderazgo y/o reflexión teórica en torno al objeto de análisis.

Así, para la entrevista a expertos se seleccionó a diez profesionales que cumplieran los requisitos de alta experiencia (entendida como al menos veinte años de ejercicio), representatividad (procedentes de diez autonomías diferentes de España: Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, País Vasco y Región de Murcia), y que cumplieran con al menos dos de estas condiciones: ser representantes en grupos de trabajo nacionales o internacionales, tener responsabilidad directiva en servicios o redes de bibliotecas o haber desarrollado programas de buenas prácticas en inclusión digital. La entrevista se basó en un guion estructurado de nueve cuestiones que giraban en torno a la función de formación digital de las bibliotecas públicas (1. asunción de responsabilidad en el desarrollo de esta función; 2. factores que inciden en el potencial de las bibliotecas para desempeñar esta función; 3. componentes clave; 4. buenas prácticas; 5. existencia o necesidad de una política estatal en este sentido; 6. distribución de competencias entre administraciones; 7. tipo de competencias formativas necesarias; 8. implicación de otros agentes/instituciones y 9. retos de futuro a los que se enfrentan las bibliotecas en este ámbito). El cuestionario virtual se envió a los y las profesionales durante el mes de mayo de 2018, recibiendo respuesta de todos en el mismo mes. Sus opiniones se categorizaron y analizaron, ofreciendo en este trabajo los discursos más relevantes, referidos, con número correlativo asignado, a cada experto (E1, E2 y así sucesivamente) para preservar su anonimato.

Para los grupos de discusión se aplicó conjuntamente el criterio homogeneidad/heterogeneidad, pues se consideró relevante diferenciar la obtención de la opinión de los profesionales en virtud del tamaño del municipio donde se ubica la biblioteca (homogeneidad entre participantes en un mismo grupo), si bien también procurando su mayor diversidad según la cercanía o lejanía de la capital, situación geográfica, especialización sectorial, grado de envejecimiento o porcentaje de población extranjera (heterogeneidad intragrupo). Para el contacto e invitación de los y las participantes se contó con la colaboración de la Biblioteca Regional, que al mismo tiempo ofreció el espacio para el desarrollo de los grupos de discusión. Finalmente se decidió realizar tres grupos de discusión, aplicando inicialmente el criterio de tamaño del municipio (GD1, más de 50.000; GD2, entre 20 y 50.000 y GD3, menores de 20.000 habitantes) y posteriormente los de diversidad intragrupo. Siguiendo los criterios mencionados se invitó a participar a diez profesionales en cada grupo, obteniendo una gran predisposición, asistiendo y participando nueve en el primer y segundo grupo de discusión y siete en el tercero. En los tres grupos de discusión se siguió un guion semiestructurado con tres bloques de preguntas (1. visión, actitud y asunción de responsabilidad de esta función; 2. estructura y organización de la formación: recursos, necesidades y colectivos destinatarios y 3. estrategias organizativas desarrolladas). Una vez transcritas las sesiones (celebradas los días 4, 5 y 6 de junio de 2018), se procedió a categorizar las intervenciones de los participantes y realizar el análisis conjunto de los discursos de los veinticinco participantes, aunque también por separado en cada grupo. En este trabajo se recogen literalmente los discursos más relevantes, indicando entre paréntesis el número de participante, seguido del grupo de discusión (P1GD1, P2GD1...).

4. Resultados

Los resultados se estructuraron en torno a tres ámbitos o categorías de análisis. En primer lugar, los relativos al grado de asunción de la responsabilidad y compromiso con la función digital por parte de los bibliotecarios, así como la actitud, aptitud, visión profesional y requisitos que se plantean. En segundo lugar, se incluyen aspectos sobre sus consideraciones acerca de la estructura y organización necesarias para el desarrollo del servicio, como nuevas competencias formativas de los profesionales, recursos humanos y económicos, colectivos y usuarios destinatarios. Y finalmente, en tercer lugar, los retos identificados, como

la formulación de estrategias organizativas que pueden favorecer su extensión (liderazgo, funcionamiento en red y colaboración entre las bibliotecas, colaboraciones y alianzas a establecer con otros agentes, y rasgos del nuevo perfil profesional. Presentaremos de forma complementaria los discursos derivados de las entrevistas realizadas a profesionales expertos y los de los participantes en los grupos de discusión, buscando complementariedad o diferencias en sus visiones y ejemplificando con *verbatim* literales las respectivas posiciones.

4.1. Responsabilidad y compromiso con la función de formación digital

4.1.1. Responsabilidad asumida

La mayor parte de los expertos entrevistados creen que las bibliotecas deben asumir la responsabilidad de formar en competencias digitales de sus usuarios y garantizar su inclusión digital. Sólo en dos casos no se muestra este total convencimiento al señalar que formar en competencias digitales excede las capacidades y recursos de la biblioteca y que las bibliotecas deben servir de apoyo más que liderar esta tarea:

Si en su día contribuimos a reforzar o iniciar a la ciudadanía en el hábito lector y de la escritura, en nuestra era corresponde abrir puertas a la gran alfabetización para paliar la brecha digital. Si a ello añadimos que la lectura se ofrece en soportes digitales y que nuestros sistemas de búsqueda de la información y de acceso a los catálogos están digitalizados, esta función se convierte en algo ineludible (E2).

Decidida y absolutamente sí. Aunque el hecho de que las bibliotecas participen en esta formación no va a hacer que desaparezcan los efectos de la brecha digital, sería muy absurdo prescindir de ella como un recurso más para minimizar los efectos, no solo de la brecha digital, sino de la que más terrible me parece, la brecha informacional (E9).

En mi opinión estamos hablando de dos cosas diferentes. La eclosión de las nuevas tecnologías en la sociedad de la información ha dejado en riesgo de exclusión digital a muchas personas y la biblioteca no debe obviar el problema, pero asumir la responsabilidad de formar en competencias digitales excede nuestras capacidades y recursos (E5).

La labor educativa tradicionalmente no se ha realizado desde la biblioteca. Se ha facilitado, pero no asumido el rol de formador. Creo que se debe colaborar, establecer planes de acción, compartir recursos, etc. pero no asumir la responsabilidad de forma completa (E3).

Por su lado, los técnicos municipales también asumen la realización de esta función, así lo afirman rotundamente 13 de los 25 técnicos participantes en los grupos de discusión, y sobre todo los que provienen de municipios de gran tamaño. La consideran una labor fundamental para adaptarse a la realidad social y a las necesidades de su comunidad, en las que hay un componente digital omnipresente, y que puede producir la satisfacción de una profesión que se ejerce muy vocacionalmente:

Es imprescindible: no se puede ir contra la tendencia de la sociedad; no modernizarnos sería quedar como un sitio con libros y que la gente viniera a consultar lo físico (P8GD1).

Es una función de la biblioteca pública, lo contrario es como decir que no se vende comida en un restaurante: es parte de nuestro trabajo (P2GD2).

Las bibliotecas tienen que ser flexibles y adaptarse a las nuevas demandas que nos está pidiendo el usuario, y ayudarle con problemas que pueda tener de acceso a la información. No ser 'maestros', pero sí adaptarnos a estas nuevas tecnologías y ver en ellas una posibilidad de extensión de la biblioteca y de captación de nuevos usuarios (P3GD3).

A mí me da satisfacción: cuando ayudas alguien que han mandado del Ayuntamiento aquí a que le enseñemos a hacer la Renta, los papeles del paro. Y es que sí no hago eso, a mí, se me va la gente (P1GD3).

No obstante, el resto de los participantes en los grupos de discusión cuestionan la asunción directa de esta responsabilidad con varios argumentos, como la necesidad de disponer de equipamiento, tener que seguir realizando otras funciones prioritarias, necesitar otros perfiles o tener la colaboración de otros departamentos de la corporación local:

Es muy importante y se debería dar, pero siempre que haya recursos. Actualmente es muy difícil tal y como están las bibliotecas (P4GD1).

Yo también considero que incluir estas nuevas tecnologías en la biblioteca y enseñar el marco es fundamental. Otra cosa es que lo consigamos porque, si no se implican los políticos y el personal adecuado, es imposible (P3GD2).

No sé hasta qué punto tenemos que ser nosotros los que formemos, porque estas nuevas generaciones están más al día que nosotros (P7GD2).

Yo veo dos problemas básicos: o la falta de formación del bibliotecario o el personal anticuado formado para eso (P8GD2).

4.1.2. Requisitos y retos

Entre los requisitos que más incidencia tienen para el desarrollo de esta función de formación e inclusión digital por parte de las bibliotecas públicas algunos de los expertos consultados destacan la importancia de la actitud y disposición del personal bibliotecario hacia su función educadora:

Uno de los factores que incide es la visión del personal bibliotecario en relación con su función educadora. Muchos de los/as bibliotecarios/as no consideran que entre sus funciones esté la enseñanza, y aquellos o aquellas que sí están convencidos/as de este hecho, les faltan competencias educativas (E7).

Hay dos factores fundamentales: la actitud y la aptitud. No todo el mundo considera que esta sea una función básica de nuestra profesión. Por tanto, en muchos casos es necesaria una labor de convencimiento. Otro asunto es la aptitud. Es decir, la preparación, el estar formados no sólo en los contenidos y temas que se vayan a impartir, sino en la pedagogía que nos permita hablar con propiedad (E9).

Visibilizar a la biblioteca como centro de aprendizaje activo, como una referencia y como un agente imprescindible en el desarrollo social y económico de la comunidad se considera un reto fundamental:

Incorporar sin titubeos la función digital como un valor añadido, que redunde en visibilizar nuestros centros como recurso universal, innovador, abierto, que responde por medios digitales las 24 horas todos los días del año, teniendo en cuenta que para ello sea preciso trabajar de forma colaborativa y cooperando entre administraciones (E2).

Por su parte, los profesionales de las bibliotecas locales coinciden con los expertos en señalar la importancia de la actitud ante la prestación del servicio y refieren otra serie de factores que inciden en el adecuado desarrollo de la función de formación digital, entre las que cabe destacar en algunos municipios la escasez de recursos humanos y económicos o falta de formación. Estos aspectos se verán más extensamente en el apartado siguiente, donde se trata la estructura y desarrollo ideal de esta función, aunque también en el tipo de estrategias llevada a cabo para su ejecución.

4.2. Estructura y organización

4.2.1. Competencias formativas específicas y conocimiento para el diseño de proyectos

Los expertos mencionan en sus respuestas que es importante que los bibliotecarios cuenten con ciertas competencias, actitudes y conocimientos fundamentales para el desarrollo de la función de inclusión digital y formativa, destacando las siguientes.

- Alfabetización informacional: El propio bibliotecario debe dominar y estar al día sobre los procesos de gestión de la información (búsqueda, obtención y evaluación de información) para poder enseñarla a los demás.
- Alfabetización tecnológica: conocimiento de aplicaciones y herramientas informáticas y su manejo fluido, su lenguaje, los riesgos de la seguridad que conlleva el mundo digital.
- Comunicación digital: capacidad para comunicarse, relacionarse y colaborar con herramientas y en entornos digitales como las redes sociales
- Creación de contenidos tanto textuales como audiovisuales: saber hacer infografías, esquemas, blogs, podcasts, vídeos, presentaciones, tutoriales...

- Competencia comunicativa general para atender, ayudar compartir las experiencias y facilitar el proceso de aprendizaje de sus interlocutores, incluyendo actitud de servicio y empatía con las necesidades de aprendizaje de las personas o colectivos más desfavorecidos
- Competencias y habilidades pedagógicas de organización, planificación y evaluación del aprendizaje
- Conocimiento de contenidos relativos a los recursos para el empleo, como ejercer los derechos derivados de la transparencia y el gobierno abierto, las redes sociales, la transparencia y otros que tienen que ver con necesidades cotidianas de los usuarios:

Por un lado, aquellos conocimientos y habilidades tecnológicas que se pretenden transmitir a los usuarios, poniendo un especial interés en las actitudes necesarias para que desarrollen una actitud crítica. Por otro lado, es necesario que el bibliotecario adquiera competencias específicas en metodologías formativas y de participación (E7).

Es importante la cercanía, centramos en el usuario y conocer sus intereses y necesidades. Saber compartir prácticas y experiencias. En definitiva, profesionales con espíritu de servicio que ayuden y formen a los usuarios en todos aquellos aspectos que necesiten y que se impliquen en los procesos de aprendizaje de los colectivos más desfavorecidos (E10).

Por un lado, manejo de las TIC, redes sociales, temas de administración electrónica, y otros necesarios para el día a día de los ciudadanos. Y por otro, competencias y habilidades pedagógicas y de comunicación. Saber lo que tenemos que contar y saber transmitirlo de la mejor manera. Divertida, práctica y con resultados (E9).

Los expertos a veces abogan también por incorporar en las bibliotecas a otros profesionales con formación pedagógica, no solo sumar esa competencia al perfil de los bibliotecarios.

Se deberá contar en nuestras plantillas con personal suficientemente preparado y que disponga de capacidades pedagógicas para dar respuesta a las necesidades de aprendizaje de la comunidad a la que sirve (E10).

En cuanto a la opinión de los técnicos locales, reconocen y piden que se les faciliten las mismas competencias que los expertos declaran necesarias, mencionando diversidad de opciones para conseguirlas: un papel esperado de la cabecera del Sistema Regional de Bibliotecas (en este caso la Biblioteca Regional de Murcia), la autoformación permanente, la formación en colaboración con la Universidad, las escuelas de formación de la administración pública regional, otros departamentos municipales local e incluso los propios usuarios. Ocasionalmente se expresa sensación de incapacidad:

Yo creo en la polivalencia, de hecho, honestamente, la pongo en práctica. Echo en falta formación. Aquí es todo voluntario. Tienes que ir tú a buscar los cursos, ver si te valen, y organizarte el tiempo (P6GD3).

Yo prefiero que me formen a mí, desde fuera. La Biblioteca Regional, el Ayuntamiento, la Universidad (P5GD3).

No deberíamos perder de vista que hay gente que le gusta colaborar con la biblioteca, gente que sabe mucho y que también nos puede ayudar (P7GD1).

Creo que hay otros mecanismos de formación, que no tiene que recaer ese trabajo en nosotros, porque va a ser imposible que los bibliotecarios aprendamos en la Biblioteca Regional con un curso y que eso lo transmitamos a nuestros usuarios (P4GD2).

Especialmente los bibliotecarios de los municipios menores desean tener encuentros con sus colegas, que les permitan compartir experiencias y aprendizajes, organizados desde la Biblioteca Regional, y destacan el carácter "polivalente" de su perfil por su condición de únicos trabajadores de su institución, necesitando una formación "práctica" que parece oponerse a la recibida en sus estudios universitarios de Biblioteconomía. Se marcan aquí dos opciones no incompatibles, pues el tamaño de las plantillas dará preponderancia a uno u otro modelo:

Ambas. Formación polivalente y colaboración (P1, P7, P8 GD2).

La formación continua que se estaba ofreciendo en la Biblioteca Regional es fundamental para la práctica (P6GD3).

Me gusta mi carrera y mi profesión, pero la universidad es muy teórica. Ahora, estoy haciendo una labor que casi nada tiene que ver con lo que estudié. Soy animador sociocultural, profesor

de informática y policía de guardería. Yo cambiaría el Grado de la Universidad por un módulo superior que estuviese más enfocado a la práctica real (P2GD3).

Respecto a los conocimientos de diseño y programación de las actividades formativas, no existe coincidencia entre los expertos consultados a la hora de señalar los componentes necesarios para desarrollar un proyecto de inclusión y formación digital. Solo uno de los expertos citó las principales partes a nivel de diseño y desarrollo pedagógico que debe incluir todo proyecto formativo, e ir más allá de los contenidos que debe contener este tipo de formación.

El elemento inicial es definir los objetivos que nos permitan diseñar el proyecto en sí; delimitar el grupo al que vamos a dirigir; evaluar la infraestructura tecnológica; concretar un cronograma; definir los recursos humanos con los que contamos (propios y externos) y presupuestar las actividades a desarrollar (E5).

Hay que analizar los recursos y logística necesarios para la puesta en marcha de estas acciones formativas, ¿deben impartirlas los propios bibliotecarios, o buscar personal o colaboradores externos? Definir un calendario. Y, por último, aplicar en todo momento procesos de evaluación para poder obtener feed-back acerca del esfuerzo invertido (E10).

Ninguno de los técnicos municipales participantes en los grupos de discusión se refirió a experiencias de buenas prácticas en otras bibliotecas, aunque en varios casos aludieron a las que se desarrollan en su municipio y participa la biblioteca, ya sea directa o indirectamente.

4.2.2. Recursos humanos y económicos

Entre los factores que más incidencia tienen para el desarrollo de esta función de formación e inclusión digital por parte de las bibliotecas públicas un gran número de expertos consultados coinciden en señalar dos: los recursos tanto humanos como económicos disponibles. Y dentro de los humanos, no solo su cantidad sino su cualificación para la función, y la actitud o identificación con este servicio:

En primer lugar, los recursos humanos, y más concretamente, las habilidades pedagógicas de los profesionales en el desarrollo de esta función. Los bibliotecarios no son docentes, y al igual que cualquier otra disciplina, la formación y la vocación son de gran importancia (E3).

Hay dos factores que inciden en la potencialidad de la biblioteca como centro que desarrolla programas de inclusión digital: los recursos y la visión del personal bibliotecario en relación con su función educadora (E7).

Creo que hay tres factores fundamentales: la actitud, la aptitud y los recursos. Son necesarios recursos tecnológicos, pero no solo, también de tiempo y de personal. Muchas bibliotecas creen en esto, pero no pueden ya que el bibliotecario/a está solo (E9).

Los técnicos de los municipios medianos y pequeños acusan aún más las carencias económicas y de personal, que se unen a cierta falta de reconocimiento y un cierto estrés laboral:

El primer problema es la falta de medios, de espacios adecuados y de equipos informáticos. Y el segundo, la formación de las personas que deberíamos estar detrás dando esa formación. Yo creo que para poder enseñar tienes que también tener unas habilidades de comunicación como docente, y yo considero, que no las tengo (P2GD1).

Hay muchos sitios donde se puede ofrecer esa formación. Y a lo mejor en la biblioteca más que ofrecer esa formación es ayudar al usuario en un momento puntual (P8GD2).

Lo que pasa es que al ser una biblioteca pequeña y al conocernos tanto todos, hay una predisposición por nuestra parte y por parte del usuario de llegar y pedirte una cosa, aunque no corresponda a nuestras funciones, y tú, estás dispuesto a hacérsela (P7GD3).

Yo llevo más de 25 años de servicio y estoy cansada. He trabajado mucho y no siempre se ha reconocido lo que he hecho. He visto de todo, he tenido muchos concejales distintos, y a veces no han apoyado la biblioteca, no la entendían. Estos últimos años han sido muy duros: poco presupuesto, pocos ordenadores y poco personal de apoyo. A veces he estado sola y he intentado cubrir unos mínimos. No sé... (P1GD2).

4.2.3. Adaptación a colectivos y usuarios destinatarios

Entre los factores que más incidencia tienen en el desarrollo de la formación e inclusión digital por parte de las bibliotecas públicas un gran número de expertos consultados coinciden en señalar el tipo de usuarios que atienden. Y en esto coinciden los técnicos de los grupos de discusión, con el énfasis en inmigrantes y sobre todo en los adultos mayores, para los que participar en actividades de aprendizaje permanente es determinante en el desarrollo de competencia digital (Íñiguez-Berrozpe, Valero-Errazu & Elboj-Saso, 2018). Pero sin excluir a nadie, pues los bibliotecarios defienden que su servicio ha de ser el mismo para todos en función de sus necesidades:

El segundo factor es la tipología de usuarios. La inclusión digital debe comprender todos los segmentos de población y sus diferencias (edad, estudios, procedencia, cultura...) (E3).

Los grupos socialmente más desfavorecidos deben ser los primeros beneficiarios de esta formación. Personas de más edad, para muchos de los cuales la tecnología puede llegar a convertirse en un muro infranqueable, personas con escasa formación académica, desempleados o inmigrantes (E10).

Si hace unos años se enseñaba cómo funcionaban los aparatos y todo eso, ahora lo que estamos enseñando es cómo digerir la información, cómo llegar a la información, cómo estructurar un trabajo para los chavales... (P2GD2).

4.2.4. Estrategias de desarrollo

4.2.4.1. Liderazgo y funcionamiento en red

Algunos expertos están convencidos del rol de la biblioteca como líder de este servicio para garantizarlo como forma de democratización cultural. Pero ello requiere potenciar la cooperación entre bibliotecas, y el impulso de órganos integradores que lo faciliten y un respaldo político:

Las bibliotecas públicas deben liderar los proyectos desde su inicio hasta la implementación y la evaluación. Son las auténticas concededoras de las necesidades reales de los demandantes de inclusión digital (E3).

Hay actuaciones en distintos puntos de la geografía y voluntad materializada en propuestas de Grupos de Trabajo del Consejo de Cooperación bibliotecaria. Creo necesario establecer planes regionales estratégicos y de comunicación que den unidad de actuación, y creo necesario la consolidación de redes e infraestructuras, sobre todo, en bibliotecas municipales (E1).

La responsabilidad última del avance en la sociedad digital debería ser estatal. Deberían establecerse los flujos necesarios entre las Administraciones, que disponen de las entidades, organismos para ello (E6).

Es imprescindible un plan nacional, o planes autonómicos, que marque objetivos y que dote de recursos para su consecución, pero es obvio que deben ser las entidades locales las que asuman la parte operativa de su desarrollo, su ejecución final (E7).

Los técnicos locales concretan su necesidad de respaldo institucional, materializándolo en que sobre todo la cabecera del Sistema Regional (la Biblioteca Regional) y su propia administración le facilite los medios, con encuentros regionales para compartir experiencias, programas formativos y competencias, y en colaboración con Universidad.

La ley obliga a tener en los municipios de más de 5.000 habitantes una biblioteca, pero no dice nada más (P8GD2).

Se debería cambiar la relación de tareas en la descripción de los puestos de trabajo. Porque, igual que estamos viendo que las funciones en una biblioteca están cambiando, también se deben actualizar todas las funciones que tienen los técnicos, auxiliares y ordenanzas (P2GD1).

Lo que necesitamos es una modernización de la Ley de Bibliotecas que actualmente tenemos, y exigir ahí unos mínimos de personal que no está contemplado en la actual Ley (P3GD2).

Desde la Biblioteca Regional o la Comunidad Autónoma a todos los Ayuntamientos tendría que haber como un esquema básico con unos requisitos y competencias y su formación correspondiente (P6GD1).

Los responsables de nuestra formación somos nosotros. Estamos en una red y la Biblioteca Regional tiene una gran función, pero si no se nos oferta formación tenemos que exigirla: a nuestro ayuntamiento, a nuestra Regional decirle 'oye, haced esto que nos falta' (P2GD3).

Como vemos se señala el envejecimiento de las *Leyes de Bibliotecas* (que en la Región de Murcia es de 1990 y no recoge suficientemente la concepción formativa-digital), así como la carencia de pautas organizativas que ayuden a conocer cómo desarrollar estos servicios. De hecho, en la Región no hay un documento en vigor con recomendaciones de organización de los servicios bibliotecarios, y en España las *Pautas* existentes (Grupo de Trabajo sobre los Servicios de las Bibliotecas Públicas, 2002) necesitarían una actualización en lo relativo a los servicios de inclusión digital y social.

4.2.4.2. Colaboraciones y alianzas internas y externas en el municipio

Gran parte de los expertos consultados insisten en que el principal problema es la falta de transversalidad. Tanto a nivel nacional, autonómico como local, debería desarrollarse, de forma multidisciplinar y mediante el establecimiento de alianzas estratégicas, acciones comunes:

La biblioteca sola está muerta, así de triste y así de sencillo. Tenemos que trabajar con los profesionales que nos rodean: colegios, profesores, sociólogos, asistentes sociales, responsables de las instituciones sociales... Aquella máxima de "aquí estamos, el que quiera que venga" nos aboca a una larga agonía y una muerte segura... (E9).

Si alguna lección podemos sacar de este mundo conectado en el que vivimos es la constatación de que ninguna institución, entidad u organismo, por muy grande y poderosa que sea, podrá por sí misma, conseguir el objetivo. Si queremos tener éxito debemos tener muy presente, que solos, no podemos (E5).

El bibliotecario no puede llegar a ser multidisciplinar, pero sí puede redirigir su gestión para que la biblioteca se convierta en un espacio-taller para el aprendizaje, en un vivero de proyectos orientado a la colaboración entre diferentes agentes de desarrollo social y educativo (E1).

Los técnicos locales están en una misma línea, citando la colaboración con sus interlocutores más cercanos: otros departamentos de la Administración local, otros agentes que coincidan en la misma finalidad, los Centros de Educación Infantil y Primaria e Institutos de Enseñanza Secundaria con los que hacer programas de formación dirigidos a usuario infantil y juvenil.

En nuestro caso, ya estamos en contacto la Concejalía del Mayor, la de Juventud y la de Nuevas Tecnologías. Cuando hemos hecho cursos con mayores, en colaboración con la Concejalía del Mayor, ellos aportaban un técnico, y nosotros explicábamos cómo se usaba "Ebiblio" (P6GD1).

También es interesante que colaboremos con otras concejalías porque atraen público que normalmente no va a la biblioteca. Es una forma de darte a conocer (P7GD1).

Tenemos programas cerrados con más concejalías, con prácticamente todas, programas anuales, con la firma y presupuestos compartidos (P2GD2).

4.2.4.3. Sobre la evolución de la figura del profesional bibliotecario

Los bibliotecarios locales defienden la actualización de funciones que se atribuyen a sus puestos de trabajo, de acuerdo con un perfil profesional que en las bibliotecas tiene diversos componentes de acuerdo con las amplias funciones que realizan: desde la selección y organización de la información para su uso, al conocimiento de las necesidades de sus usuarios en las distintas facetas de la vida personal y profesional y la atención en lo posible de las mismas en lo concerniente a la información, la cultura y la educación. Este reconocimiento, que debería trasladarse a las relaciones de puestos de trabajo de sus administraciones, sería un paso importante para consolidar los nuevos servicios que están prestando y reducir la precariedad o el riesgo de estrés laboral. La figura de un bibliotecario "polivalente" tiene su dificultad, pues engloba muchos conocimientos en una única figura profesional que ejerce tareas relacionadas en un sentido genérico con las de educadores sociales y trabajadores sociales, expertos en las tecnologías y la comunicación:

Creo que en relación con los perfiles profesionales de los bibliotecarios existe un documento que enumera una cantidad enorme de distintos perfiles que pueden tener los bibliotecarios. Con tan solo echarle un vistazo podemos ver la cantidad de cosas que hacemos los bibliotecarios y cuantos perfiles distintos podemos tener (P3GD2).

5. Conclusiones y reflexiones finales

5.1. Amplio compromiso con la función de formación digital, si bien asumido en diverso grado y ejecutada en función de los recursos humanos y materiales

A partir de los discursos obtenidos, tanto de los expertos entrevistados como de los profesionales incluidos en los grupos de discusión, se ha verificado un amplio compromiso de estos técnicos con la función de formación digital, si bien está mediada por los recursos humanos y materiales de los que dispone cada biblioteca, junto a las demandas específicas asociadas al tipo de usuarios que atienden.

Los profesionales manifiestan la falta de recursos humanos, tecnológicos e incluso de espacios adecuados para realizar bien su labor, y en consonancia con la importancia de la tarea de inclusión y formación digital les gustaría verla más reconocida por su Administración. Con ocasión de la crisis económica, además, llevan diez años aplicando estrategias de supervivencia, pues sienten gran responsabilidad, pero muestran síntomas de agotamiento laboral, especialmente en el caso del "bibliotecario único" en su servicio. Por otra parte, parece que la visión del orden de prioridades en muchos técnicos no ha cambiado suficientemente, lo que explicaría el que no profundicen en los servicios educativos y de inclusión digital, pues afirman que les absorben las tareas "tradicionales" o "propias" de su profesión frente a las "añadidas". Muchas tareas bibliotecarias se van progresivamente automatizando o se pueden simplificar con la ayuda de las unidades de coordinación, y si conceptualmente los usuarios se consideran la prioridad, los servicios directos hacia ellos deben absorber más tiempo que las rutinas técnicas o relativas a la colección.

Creemos que ello está en línea con las conclusiones obtenidas cuando en 2011 se investigó la situación y las perspectivas de los profesiones españoles (Merlo-Vega, Gómez-Hernández, & Hernández-Sánchez, 2011), entre las que se destacaban dos: a) la necesidad de incorporar las tecnologías y actualizarse de modo permanente en ellas para ejercer la profesión de forma innovadora y flexible, y b) que los profesionales serán "formadores en la información".

5.2. Diversidad de aptitudes y actitudes de los profesionales

La realización práctica de este servicio no es uniforme, manifestándose distancias y diferencias en las que uno de los factores es el tamaño del municipio, aunque no siempre, respecto al desarrollo de la función, porque influyen enormemente, tanto su formación profesional como la predisposición para superar las dificultades y carencias a través de distintas estrategias.

Sin duda, el tamaño del municipio influye en la dotación de recursos para esta función, pero más allá de poder contar con los mínimos necesarios, encontramos un factor subjetivo vinculado con la actitud de los profesionales, para lo cual se verán más adelante propuestas que puedan reforzar dicha predisposición, como puede ser el trabajo en red, la recualificación y el reconocimiento profesional, entre otros.

Los profesionales mayoritariamente expresan que su cualificación debe incluir competencia digital y capacitación pedagógica para enseñarla a los demás, y en buena parte se consideran sin un grado adecuado de dominio de esta, y demandan formación y ayuda para extenderla. Y que cuando sea posible, sobre todo en las bibliotecas de los municipios mayores, el que se incorporen profesionales de la educación social o la pedagogía a sus centros. Expresan dudas sobre si deben impartir ellos directamente las actividades formativas o gestionarlas a través y en colaboración con otros especialistas, pero el personal de las bibliotecas se va considerando mediador en los procesos de aprendizaje o directamente educador. Entendemos que, dada la diversidad de situaciones y formación inicial de este colectivo, no se debe concretar un único tipo de cualificación para todo el sector. Existe un amplio abanico de necesidades formativas dependiendo del nivel propio del profesional, del tipo de usuarios, del volumen de la plantilla, entre otros; debiendo reconocerse unos mínimos, adaptables a cada municipio o biblioteca, que en nuestra opinión deberían venir orientarse por lo establecido en el *Marco de la competencia digital docente* (Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado, 2017).

5.3. Escaso conocimiento de buenas prácticas, aunque diversidad de estrategias de desarrollo

Los profesionales no parecen conocer suficientemente las buenas prácticas que se realizan en España y que les serían de gran orientación, pues incluso muchos de los expertos no las mencionan. Igualmente hay dificultad para describir las funciones propias del bibliotecario formador según el informe sobre *Perfiles*

profesionales definidos en España. Lógicamente hace falta mayor difusión de estas prácticas fomentando encuentros y foros de debate, y sobre todo es muy oportuno el anunciado proyecto de banco de datos de recursos sobre el tema (Grupo de Trabajo Banco de Recursos ALFIN/AMI, 2018) que impulsará el Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

En coherencia con el heterogéneo contexto descrito, se realizan una serie de propuestas, que sin duda contribuirán al mejor desarrollo de esta función y de forma más homogénea por las diferentes bibliotecas públicas de la región.

- La potenciación del *trabajo en red* en el marco de los sistemas regionales de bibliotecas, para que emanen de las unidades de coordinación las actividades formativas, orientaciones y medios que los bibliotecarios necesitan, incluyendo el aprendizaje a través de encuentros, los grupos de trabajo, etcétera. Se tratará de aunar esfuerzos y estrategias.
- Recuperación del *liderazgo de la Biblioteca Regional* y de las medidas de apoyo desde la administración autonómica a las bibliotecas locales, especialmente en los municipios menores de 50.000 habitantes, que requieren más asesoramiento y apoyo material. Se trataría de revertir uno de los efectos negativos de la crisis económica: las Consejerías de Cultura o Educación se restringieron a mantener el funcionamiento de sus propias bibliotecas, como la autonómica, y se paralizaron las medidas de financiación y ayuda (en colecciones, formación permanente, financiación) para las bibliotecas del Sistema, perjudicando sobre todo a las más pequeñas.
- Las *alianzas externas* al sector bibliotecario, como las distintas concejalías y entidades formativas o del tercer sector que haya en los municipios con metas coincidentes con las de la biblioteca.
- El *apoyo normativo* que contribuya a la regulación, a través de a) La elaboración de unas Pautas para el desarrollo de servicios educativos y de enseñanza de competencias digitales en las bibliotecas públicas, en el marco de una actualización global de las normas para servicios bibliotecarios públicos, b) El reconocimiento administrativo y económico de la labor formativa mediante la actualización de puestos y catálogos de funciones en la *Relación de Puestos de Trabajo* de los municipios incluyendo las tareas ejercen en la actualidad los profesionales de las bibliotecas.
- Lograr la *difusión efectiva de las buenas prácticas* existentes en España, como guía para la extensión y el refuerzo de este servicio, que podría ser complementado con un Premio anual a los mejores programas educativos y de inclusión digital de las bibliotecas españolas.
- En el plano conceptual, se trata de respaldar la *consolidación del perfil de bibliotecario* formativo, y en general un cambio de visión profesional a través del cual se replantee el orden de prioridades de los servicios bibliotecarios, evidenciando su posibilidad y sus beneficios sociales, en coherencia con las demandas instructivas de la sociedad-red.

5.4. Factores endógenos y exógenos determinantes del desarrollo de la función de formación digital

En cuanto a las causas que condicionan el buen desarrollo de la función de formación digital por parte de las bibliotecas públicas, se puede concluir que son de dos tipos: endógenas y exógenas. Por una lado, estarían los factores de índole interna, o de carácter *endógeno*, directamente vinculados a la biblioteca, como el logro de un volumen mínimo de recursos humanos y económicos asignados al servicio, la mejora de los espacios formativos y sociales de la biblioteca, el conocimiento y captación de los públicos destinatarios, la capacitación profesional permanente y la actitud de los profesionales para el reposicionamiento de sus funciones atendiendo a las nuevas prioridades de la sociedad.

Por otro lado, existen aspectos de tipo *exógeno*, procedentes del entorno municipal regional o nacional. Se incluyen aquí aspectos como el apoyo político local, la colaboración con entidades externas, el refuerzo de los Sistemas Regionales de Bibliotecas y de las herramientas de cooperación o el impulso del Estado central que, respetando las competencias autonómicas, garantice que a través de las bibliotecas públicas se garanticen unos derechos mínimos a toda la ciudadanía española relacionados con la información. Se trata de poner a las bibliotecas públicas en la agenda política y de incorporarlas en el desarrollo y la formación de la ciudadanía digital, mejorando su dotación –desde tecnológica a humana– para revertir situaciones de precariedad de medios y poder integrarla aún más en la red de recursos educativos públicos como un elemento clave para la formación permanente.

5.5. Hacia una biblioteca pública en transformación permanente

La biblioteca pública se reafirma como servicio educativo, de inclusión digital y democratizador del acceso a la cultura y los contenidos. Lo ha venido siendo y las afirmaciones identificadas en nuestro estudio muestran que está evolucionando para seguir haciéndolo con un enfoque compensatorio de las desigualdades de acceso a la información que crecen en la sociedad digital. Hemos constatado el carácter muy vocacional de los profesionales y su convicción con los servicios de educación en competencias informacionales y digitales, pero se han identificado numerosas limitaciones. Cabe aplicar para avanzar en su superación las diversas estrategias de desarrollo descritas, que no son incompatibles, en función del contexto. Para las bibliotecas y el personal que las integra, la transformación de sus servicios, sus espacios y sus prioridades profesionales son factores fundamentales para hacerlas relevantes, en un contexto de información sobreabundante pero muy desigual en cuanto a acceso y competencias ciudadanas. Como destaca el más reciente documento consensuado por profesionales de bibliotecas de todo el mundo "debemos actualizar nuestros roles tradicionales en la era digital. Para promover la alfabetización, el aprendizaje y la lectura de manera significativa en la era digital, las bibliotecas deben actualizarse permanentemente. Debemos entender mejor las necesidades de la comunidad y diseñar servicios que tengan impacto (...) mensurable en la vida de las personas. Debemos adaptarnos a los permanentes cambios tecnológicos (...) para aprovechar las oportunidades brindadas por la innovación digital" (IFLA, 2018). En ese proceso de adaptación, un reciente estudio sobre las 53 bibliotecas públicas ubicadas en las capitales de provincia –teóricamente las mejor dotadas– concluía que "si bien las bibliotecas han comenzado a prestar muchos de los servicios que las nuevas realidades sociales demandan, como la formación para la búsqueda de empleo y formación en competencias TIC, otros, más innovadores, como el uso de herramientas de fabricación digital o la transformación del espacio en lugares de colaboración y coworking, todavía se prestan de manera muy minoritaria" (Caridad-Sebastián, García-López, Martínez-Cardama, & Morales-García, 2018).

Una posible limitación de esta investigación es que los participantes de los grupos de discusión fueran todos bibliotecarios municipales pertenecientes a una única comunidad autónoma (la Región de Murcia), lo que dificulta la generalización de los resultados. No obstante, esta limitación se ha procurado compensar con la realización de entrevistas a bibliotecarios "expertos" con alta representatividad territorial (diez autonomías) y se podrá superar con la posibilidad de replicar este estudio en otras regionales españolas.

Nuestros resultados permiten considerar que se avanza, aunque la innovación en la formación e inclusión digital y su generación desde las bibliotecas públicas tiene aún mucho camino que recorrer.

6. Referencias bibliográficas

- [1] Ayuntamiento de Huesca (2016). *Proyecto Inclusión digital 2016-2017*. Disponible en <https://goo.gl/eKXEvh>
- [2] Barría-González, G. S. (2012). Principales factores asociados al estrés laboral de los bibliotecólogos en Chile. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, 77. Disponible en <https://goo.gl/zggzc5>
- [3] Blanco-Pardo, I. (2016). "Dar la caña en lugar del pez". Las BMC, lugares para adquirir habilidades y reforzar capacidades. En *IX Jornadas profesionales de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes*. Madrid. Disponible en <https://goo.gl/H4YsHu>
- [4] Caridad-Sebastián, M.; García-López, F.; Martínez-Cardama, S. & Morales-García, A. M. (2018). Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis. *Revista española de Documentación Científica*, 41 (2), 1-14. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486>
- [5] Consejo de Cooperación Bibliotecaria (2017) Grupo de Trabajo Función Social de la Biblioteca. Decálogo Biblioteca social. España. Disponible en <https://goo.gl/8ABdMg>
- [6] Gómez-Hernández, J. A. (2016). Las bibliotecas. En J. A. Millán (Ed.), *La Lectura en España. Informe 2017* (pp. 67-77). Madrid: Federación de Gremios de Editores. Disponible en <https://goo.gl/RMzG7Z>
- [7] Gómez-Hernández, J. A.; Hernández-Pedreño, M. & Romero-Sánchez, E. (2017). Social and digital empowerment of vulnerable library users of the Murcia Regional Library, Spain. *El Profesional de la Información*, 26(1), 20-32. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.03>
- [8] Gómez-Hernández, J. A. y Licea, J. (2005). El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente. La alfabetización informacional. En J. Gimeno y P. López-López (Eds.), *Información*,

conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal (pp. 145-180). Gijón: Ediciones Trea.

[9] González Fernández-Villavicencio, N. (2012). Alfabetización para una cultura social, digital, mediática y en red. *Revista española de Documentación Científica*, 35, 17-45.
<https://doi.org/10.3989/redc.2012.mono.976>

[10] Grupo de Trabajo Banco de Recursos ALFIN/AMI (2018). *Informe 2018*. Madrid. Disponible en <https://goo.gl/9BbTAi>

[11] Grupo de Trabajo sobre los Servicios de las Bibliotecas Públicas (2002). Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Disponible en <https://goo.gl/Ed6fsF>

[12] Grupo de Trabajo sobre Perfiles Profesionales (2013). *Perfiles profesionales del Sistema Bibliotecario Español: fichas de caracterización*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Documentación y Publicaciones. Disponible en <https://goo.gl/ExCHXB>

[13] IFLA (2018). *Visión Global: 10 reflexiones destacadas y oportunidades*. Disponible en <https://goo.gl/6iDj4r>

[14] Íñiguez-Berrozpe, T.; Valero-Errazu, D. & Elboj-Saso, C. (2018). Hacia una Sociedad de la Información inclusiva. Competencia tecnológica y habilidades relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los adultos maduros. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 9(2), 25-40.
<https://doi.org/10.14198/MEDCOM2018.9.2.9>

[15] Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (2017). *Marco Común de Competencia digital docente*. Octubre 2017. Madrid.

[16] Lison, B.; Reip, N.; Huysmans, F. & Mount, D. (2016). *Research for CULT Committee: Public Libraries. Their New Role*. Luxemburgo: Policy Department for Structural and Cohesion Policies. Disponible en <https://goo.gl/cRb94y>

[17] Merto-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.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2489.6080>

[18] Mersand, S.; Gasco-Hernandez, M.; Zhao, X. et al. (2018). *The Role of Public Libraries in Engaging Citizens in Smart, Inclusive and Connected Communities – a Current Practices Report*. New York. Disponible en <https://goo.gl/Qbw78q>

[19] Ministerio de Educación Cultura y Deporte (2018). *Bibliotecas públicas españolas en cifras. 2016*. Disponible en <https://goo.gl/cp5cpk>

[20] UNESCO (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. París: UNESCO. Disponible en <https://goo.gl/R6pCKT>

[21] Vives Gracia, J. (2009). Acciones para el impulso de la formación digital a través de las bibliotecas en Cataluña. *Educación y Biblioteca*, 21(172), 85-91. Disponible en <https://goo.gl/3SUJr1>

Agradecimientos

Los autores de este trabajo agradecen la colaboración de la Biblioteca Regional de Murcia y la participación de los 10 profesionales autonómicos que respondieron a las entrevistas y de los 25 bibliotecarios y bibliotecarias municipales que formaron parte de los grupos de discusión.

