UNIVERSIDAD DE MURCIA

Escuela de Doctorado

TESIS DOCTORAL

La biblioteca pública ante el envejecimiento poblacional: repercusión en la inclusión socio-digital de las personas mayores de la Región de Murcia

AUTOR/A Francisco Javier García Gómez

DIRECTOR/ES José Antonio Gómez Hernández
Francisco Javier Martínez Méndez

2026

UNIVERSIDAD DE MURCIA Escuela de Doctorado

TESIS DOCTORAL

La biblioteca pública ante el envejecimiento poblacional: repercusión en la inclusión socio-digital de las personas mayores de la Región de Murcia

AUTOR/A Francisco Javier García Gómez

DIRECTOR/ES José Antonio Gómez Hernández
Francisco Javier Martínez Méndez

2026

Firmante: FRANCISCO JAVIER GARCIA GOMEZ; Fecha-hora: 10/02/2026 12:11:09; Emisor del certificado: CN=ACCV RSA1 CLIENTE 2.5 4.97=VATES-A40573396,O=ISTEC\,L=BURJASSOT,ST=VALENCIA,C=ES;

UNIVERSIDAD DE MURCIA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD DE LA TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL TITULO DE DOCTOR/A

Aprobado por la Comisión General de Doctorado el 19 de octubre de 2022.

Yo, D. Francisco Javier García Gómez, habiendo cursado el Programa de Doctorado Gestión de la Información y de la Comunicación en las Organizaciones de la Escuela Internacional de Doctorado de la Universidad de Murcia (EIDUM), como autor/a de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor/a titulada:

La biblioteca pública ante el envejecimiento poblacional: repercusión en la inclusión socio-digital de las personas mayores de la Región de Murcia

y dirigida por:

D.: José Antonio Gómez Hernández D.: Francisco Javier Martínez Méndez D.:

DECLARO QUE:

La tesis es una obra original que no infringe los derechos de propiedad intelectual ni los derechos de propiedad industrial u otros, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, en particular, la Ley de Propiedad Intelectual (R.D. legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, modificado por la Ley 2/2019, de 1 de marzo, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia), en particular, las disposiciones referidas al derecho de cita, cuando se han utilizado sus resultados o publicaciones.

Del mismo modo, asumo ante la Universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría o falta de originalidad del contenido de la tesis presentada, en caso de plagio, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Murcia, a (09 de Febrero de 2026)

(firma)

Información básica sobre protección de sus datos personales aportados:	
Responsable	Universidad de Murcia. Avenida teniente Flomesta, 5. Edificio de la Convalecencia. 30003; Murcia. Delegado de Protección de Datos: dpd@um.es
Legitimación	La Universidad de Murcia se encuentra legitimada para el tratamiento de sus datos por ser necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. art. 6.1.c) del Reglamento General de Protección de Datos
Finalidad	Gestionar su declaración de autoría y originalidad
Destinatarios	No se prevén comunicaciones de datos
Derechos	Los interesados pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación del tratamiento, olvido y portabilidad a través del procedimiento establecido a tal efecto en el Registro Electrónico o mediante la presentación de la correspondiente solicitud en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la Universidad de Murcia

Esta DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD debe ser insertada en la quinta hoja, después de la portada de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor/a.

Código seguro de verificación: RUxFMl5S-ErzqCMCl-cXvLblVI-ICsk7TaU

COPIA ELECTRÓNICA - Página 1 de 1

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Agradecimientos

Esta tesis doctoral es el resultado de un periplo que se ha alargado más de lo debido en el tiempo y que responde al interés que he dedicado a una carrera profesional dedicada a las bibliotecas y a ofrecer el mejor servicio posible a la ciudadanía. También a mi trayectoria docente en el ámbito de la biblioteconomía, en donde he tenido la oportunidad no solo de compartir mis conocimientos y experiencias, sino también de aprender de los demás, de sus inquietudes y vivencias personales y profesionales.

Esta tesis doctoral no hubiera sido posible sin la inestimable labor que han realizado, desde el primer momento, mi tutor y directores de tesis D. José Antonio Gómez Hernández y D. Francisco Javier Martínez Méndez, cuyos acertados y valiosos consejos me permitieron dar forma a la investigación en los momentos en que más los necesitaba.

Una mención especial a D. José Antonio Gómez Hernández, quien me acompañó desde el principio como director de tesis y del que he aprendido mucho y me ha ayudado incansablemente. No quiero olvidarme de D. José Vicente Rodríguez Muñoz, quien también en los inicios de mi proyecto de tesis y hasta su jubilación, estuvo ahí como tutor aportándome ánimos y orientación. También infinitas gracias a D. Manuel Hernández Pedreño, por sus oportunas sugerencias e indicaciones a la hora de llevar a cabo el trabajo de campo de esta tesis.

A todos mis compañeros y compañeras del Departamento de Información y Documentación, quienes siempre me alentaron a llevar a buen puerto este trabajo de investigación.

A todos mis compañeros y compañeras de la biblioteca pública municipal de San Javier, quienes nunca dudaron de mí y siempre creyeron que conseguiría acabar esta tesis.

A colegas bibliotecarias y bibliotecarios de diferentes lugares de la Región de Murcia y del resto de la geografía española, que siempre me manifestaron su apoyo a mi trabajo bibliotecario, docente y de investigación.

Pero, sobre todo, a las personas más importantes de mi vida, M.ª José y mis hijos Cynthia, Aitor, e Iker, a quienes a veces no les dediqué todo el tiempo preciso, tiempo que tuve que sacrificar para dedicárselo a este trabajo, transmitiéndome siempre su comprensión y aliento.

No me puedo olvidar tampoco de los bibliotecarios y bibliotecarias (Toni, Juani, Marta, Toñi, Susana, Roberto y Ángel) que se prestaron, desde el primer momento, a colaborar en mi proyecto de investigación participando en el grupo de discusión y facilitándome el acceso a las personas mayores a entrevistar. Por supuesto, muchas gracias a esas personas mayores, cuya información proporcionada ha sido de gran valor para mi investigación.

Y a todas aquellas personas que, de un modo u otro, pudieron ser en algún momento de esta andadura, de estímulo o de energía para realizar esta tesis.

Gracias a todos y a todas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS....12
INDICE DE FIGURAS....15

RESUMEN....17
ABSTRACT....19

INTRODUCCIÓN....21
1. Introducción....22
1.1. Justificación y motivación....22
1.2. Contexto general....25
1.3. Las bibliotecas públicas en la Región de Murcia: ámbito territorial de análisis....31
1.4. Estructura de la tesis....36

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA....38
2. Objetivos y metodología....39
2.1. Hipótesis y objetivos....39
2.2. Metodología....42
2.2.1. Metodología de investigación documental....42
2.2.2. Metodología de trabajo de campo....51
2.2.3. Las técnicas cualitativas aplicadas: el grupo de discusión y la entrevista....51
2.2.3.1. El grupo de discusión....52
2.2.3.2. La entrevista....53
2.2.4. El grupo de discusión del personal bibliotecario y las entrevistas a personas mayores usuarias de bibliotecas....55
2.2.4.1. El grupo de discusión de profesionales bibliotecarios y bibliotecarias....56
2.2.4.2. La entrevista a personas mayores usuarias de bibliotecas....61

MARCO TEÓRICO Y REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA....68
3. Marco teórico....69
3.1. Contextualización....69
3.1.1. Cambio demográfico y envejecimiento poblacional....69
3.1.1.1. ¿De quiénes hablamos cuando hablamos de personas mayores?....72
3.1.2. Brecha digital y exclusión social....74
3.1.3. Rol social de la biblioteca....76
3.2. Fundamentos teóricos....77
3.2.1.Teorías sobre el envejecimiento....77
3.2.2. Inclusión social e inclusión digital....79
3.2.2.1. Inclusión social....79
3.2.2.1. Inclusión digital....80
3.2.3. Biblioteca pública como recurso social....82
3.2.3.1 Fundamentos básicos: IFLA, UNESCO y paradigma actual....82
3.2.3.2 Biblioteca pública y tercer lugar: capital social, cohesión social y lugar de encuentro....83
3.2.4. Biblioteca pública e inclusión digital....87
3.2.4.1. Acceso, uso y aprovechamiento de la tecnología y la información....87
3.2.4.2. Formación, alfabetización digital y mediática....88
3.2.4.3. Competencia digital y empoderamiento....89

3.2.5. Biblioteca pública y personas mayores....90
3.2.5.1. Servicios tradicionales: colecciones, préstamo documental y fomento de la lectura....91
3.2.5.2. Servicios innovadores: alfabetización digital, servicios intergeneracionales e información “a medida”....93
3.2.5.3. Bibliotecas amigables con las personas mayores....96
4. Estado de la cuestión y revisión bibliográfica....105
4.1. Primeros estudios sobre bibliotecas públicas y personas mayores....105
4.1.1. Análisis bibliográfico....106
4.1.2. Resumen temático de la muestra documental seleccionada....107
4.1.3. Evolución cronológica de los enfoques de investigación....112
4.1.4. Corrientes teóricas y metodológicas....114
4.1.5. Síntesis de tendencias clave....115
4.1.6. Análisis final y justificación de la investigación....116
4.2. Estudios contemporáneos sobre bibliotecas públicas y personas mayores (Siglo XXI)..122
4.2.1. Análisis bibliográfico y bibliométrico de la selección documental....123
4.2.1.1. Análisis cronológico....123
4.2.1.2. Distribución cronológica....126
4.2.1.4. Análisis de distribución regional e idiomas de las publicaciones....130
4.2.1.5. Análisis de autoría....131
4.2.1.6. Temas de investigación: categorización y análisis....132
4.2.1.6.1. Alfabetización y competencia digital....134
4.2.1.6.2. Envejecimiento activo y saludable, y aprendizaje permanente....143
4.2.1.6.3. Inclusión y participación social....147
4.2.1.6.4. Servicios y recursos bibliotecarios para personas mayores....153
4.2.1.6.5. Accesibilidad, usabilidad y entornos amigables con las personas mayores 162
4.2.1.6.6. Actitudes, edadismo y perspectivas intergeneracionales....167
4.2.1.6.7. Necesidades y comportamiento informacional....171

RESULTADOS....175
5. Análisis de resultados del grupo de discusión....176
5.1. Aspectos metodológicos....176
5.2. Análisis cuantitativo....178
5.3. Análisis cualitativo....179
5.3.1. Dificultades identificadas entre los profesionales bibliotecarios....180
5.3.1.1. Recursos humanos....180
5.3.1.2. Recursos económicos....182
5.3.1.3. Instalaciones y espacios bibliotecarios....183
5.3.1.4. Misión y valor de la biblioteca....184
5.3.2. Necesidades detectadas entre los profesionales bibliotecarios....185
5.3.2.1. Formación y capacitación profesional....186
5.3.2.2. Accesibilidad y usabilidad. Espacios amigables con las personas mayores....186
5.3.2.3. Desconocimiento de los servicios ofrecidos....187
5.3.2.4. Visibilidad y proyección social de la biblioteca....187
5.3.3. Desafíos detectados entre los profesionales bibliotecarios....188
5.3.3.1. Perfil heterogéneo del usuario adulto mayor....188
5.3.3.2. Perfil sociológico según nivel socioeconómico y educativo....189
5.3.3.3. Perfil sociológico en función de la edad....190
5.3.3.4. Perfil sociológico según género....190

5.3.3.5. Perfil sociológico según procedencia o nacionalidad....190
5.3.3.6. Perfil sociológico según motivación de uso....191
5.3.4. Atención y comunicación....191
5.3.5. Responsabilidad y compromiso con la función de inclusión social centrada en las personas mayores....192
5.3.5.1. Función esencial de la biblioteca....192
5.3.5.2. Bibliotecas sociales....193
5.3.6. Percepción de los retos y oportunidades que plantea asumir y colaborar en la función de inclusión digital de las personas mayores....194
5.3.6.1. Función asumida....194
5.3.6.2. Inseguridad en la función de inclusión digital....195
5.3.6.3. Adquisición de habilidades digitales entre el personal bibliotecario....196
5.3.6.4. Optimización de recursos y esfuerzos. Adaptación....196
5.3.6.5. Modelo de trabajo para la inclusión y formación digital....197
5.4. Conclusiones....198
6. Análisis de resultados de las entrevistas....199
6.1. Aspectos metodológicos....199
6.2. Análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados....199
6.2.1. Perfil de las personas entrevistadas....199
6.2.2. Usos de los servicios bibliotecarios....204
6.2.3. Accesibilidad y facilidad de uso....206
6.2.4. Atención bibliotecaria ofrecida....208
6.2.5. Interacción social....209
6.2.6. Soledad no deseada....210
6.2.7. Acceso, formación y uso de la tecnología: la función de inclusión digital de la biblioteca....211
6.2.8. Propuestas y aportaciones....216
6.2.8.1. Servicios y prestaciones....216
6.2.8.2. Visión e implicación de las personas mayores usuarias de las bibliotecas....218
6.3. Conclusiones....220

DISCUSIÓN....223
7. Discusión....224
7.1. Relevancia del método de investigación cualitativa....224
7.2. El valor de la biblioteca pública como recurso de inclusión social....225
7.3. Limitaciones y desigualdades estructurales y organizativas....226
7.4. Inclusión digital: oportunidad y reto estructural....228
7.5. Heterogeneidad del colectivo de personas mayores....230
7.6. Reconocimiento de la biblioteca como espacio formativo y cultural que fomenta el envejecimiento activo....231
7.7. Implicaciones para la mejora de la planificación bibliotecaria y la prestación de servicios 232
7.8. Limitaciones del estudio realizado....232

CONCLUSIONES....237
8. Conclusiones....238
8.1. La biblioteca pública como espacio de socialización y bienestar emocional....238
8.2. La inclusión digital en la biblioteca pública: entre la necesidad y la incertidumbre....240
8.3. Heterogeneidad del colectivo de personas mayores....242
8.4. El personal bibliotecario: necesidades y competencias profesionales....243
8.5. Coincidencias y diferencias entre personal bibliotecario y personas mayores....244

8.6. Sobre la metodología de trabajo y su aportación a la investigación.....245
8.7. Sobre la hipótesis inicial: validación y aportaciones principales.....246

RECOMENDACIONES Y REFLEXIONES FINALES.....248
9. Recomendaciones y reflexiones finales.....249

BIBLIOGRAFÍA..... 254
10. Bibliografía.....255

ANEXOS.....279
ANEXO I. Bibliografía específica sobre bibliotecas públicas y personas mayores (2000-2025)....280
ANEXO II. Sitios web de bases de datos, repositorios, y otras fuentes electrónicas.....296
ANEXO III. Transcripción del grupo de discusión.....299
ANEXO IV. Perfiles de las personas mayores usuarias de biblioteca entrevistadas.....336
ANEXO V. Entrevistas realizadas a las personas mayores usuarias de bibliotecas.....381

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Bibliotecas públicas y habitantes del municipio (2024)	**32**
Tabla 2	Unidades administrativas, puntos de servicio y bibliobuses de la Red de Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia	**33**
Tabla 3	Sistemas de búsqueda y localización documental utilizados	**46-49**
Tabla 4	Objetivos y técnicas de investigación empírica	**56**
Tabla 5	Entrevistas a personas mayores, según formato y biblioteca/municipio	**65**
Tabla 6	Análisis temático de *Bibliotecas accesibles para todos…* (2011), centrado en personas mayores	**101-102**
Tabla 7	Evolución de las investigaciones desarrolladas durante el último tercio del siglo XX	**113.114**
Tabla 8	Cuadro comparativo de estudios sobre servicios bibliotecarios para personas mayores (último cuarto del siglo XX)	**119-120**
Tabla 9	Análisis y distribución cronológica de los trabajos publicados en siglo XXI	**127-128**
Tabla 10	Tipología documental de los trabajos analizados en el siglo XXI	**129**
Tabla 11	Categorías temáticas y líneas de investigación	**133-134**
Tabla 12	Síntesis de categorías temáticas y documentos relevantes	**173-174**
Tabla 13	Perfil de integrantes del grupo de discusión: personal bibliotecario	**177-178**

Tabla 14	Principales contribuciones y frecuencia de intervenciones en el grupo de discusión: personal bibliotecario	**179**
Tabla 15	Dificultades identificadas por los bibliotecarios	**180**
Tabla 16	Necesidades detectadas por los bibliotecarios	**186**
Tabla 17	Perfil sociológico de personas mayores	**188-189**
Tabla 18	Perfiles de personas mayores entrevistadas	**200**
Tabla 19	Perfil completo de las personas mayores entrevistadas	**336-345**
Tabla 20	Perfil de las personas mayores entrevistadas. San Javier	**346-348**
Tabla 21	Perfil de las personas mayores entrevistadas. Torre Pacheco	**349-350**
Tabla 22	Perfil de las personas mayores entrevistadas. Lorca	**351**
Tabla 23	Perfil de las personas mayores entrevistadas. Molina de Segura	**352-354**
Tabla 24	Perfil de las personas mayores entrevistadas. Murcia-San Basilio	**355-356**
Tabla 25	Perfil de las personas mayores entrevistadas. Santomera	**357**
Tabla 26	Perfil de las personas mayores entrevistadas. Ricote	**358**
Tabla 27	Perfiles de tipo de entrevista por biblioteca/municipio	**359-362**
Tabla 28	Biblioteca, número y tipo entrevistas, y perfil de mayores	**363**

Tabla 29 Perfiles y motivaciones de uso de la biblioteca y de la tecnología. Hombres **364-371**

Tabla 30 Perfiles y motivaciones de uso de la biblioteca y de la tecnología. Mujeres **372-380**

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Documentos publicados en el periodo 2000-2025	**126**
Figura 2	Autoría de trabajos, según género	**132**
Figura 3	Personas mayores entrevistadas, según género	**201**
Figura 4	Personas mayores entrevistadas, según tramos de edad	**201**
Figura 5	Personas mayores entrevistadas, según nacionalidad	**202**
Figura 6	Personas mayores entrevistadas, según nivel educativo Personas mayores entrevistadas, según nivel de competencia digital	**202**
Figura 7	Personas mayores entrevistadas, según nivel de competencia digital	**203**
Figura 8	Uso habitual/no habitual de la biblioteca por parte de las personas mayores	**204**
Figura 9	Frecuencia de uso de la biblioteca por parte de las personas mayores	**204**
Figura 10	Razones de uso de la biblioteca por parte de las personas mayores	**205**

Figura 11 Accesibilidad y facilidad de uso de las bibliotecas, según las personas mayores **206**

Figura 12 Personas mayores que consideran necesarias reformas/adaptaciones en la biblioteca **207**

Figura 13 Personas mayores que consideran que la biblioteca les permite interactuar con otras personas **209**

Figura 14 Usos de internet por parte de las personas mayores **213**

Figura 15 Personas mayores que precisan de ayuda en el uso de internet **214**

RESUMEN

Esta tesis doctoral analiza el papel de las bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia en la inclusión social y la inclusión digital de las personas mayores, en un contexto marcado por el envejecimiento poblacional y la transformación digital en la vida cotidiana. Estos cambios obligan a las instituciones públicas, especialmente a las bibliotecas, a adaptar sus servicios, recursos y estrategias para mantenerse como espacios accesibles y significativos desde un punto de vista social.

La investigación se fundamenta en una triple motivación personal, profesional y académica, derivada de más de dos décadas de experiencia en bibliotecas públicas, del contacto directo con personas mayores y del reconocimiento de un vacío bibliográfico significativo en lengua española sobre esta temática. El estudio aborda el envejecimiento poblacional y cómo influye en la función de inclusión digital y de inclusión social de la biblioteca pública, para comprender el rol actual y potencial de estas instituciones en el bienestar y la autonomía de las personas mayores.

El objetivo general consiste en analizar la capacidad de las bibliotecas públicas para promover la inclusión social y digital de este colectivo, identificando qué factores la favorecen o la limitan, y recogiendo las percepciones tanto de profesionales como de usuarios. Entre los objetivos específicos destacan: contextualizar la relación entre envejecimiento y acceso a la información; examinar el marco teórico y normativo de las bibliotecas; identificar iniciativas de trabajo actuales; y analizar experiencias, necesidades y propuestas tanto del personal bibliotecario como de las personas mayores usuarias.

Como método de trabajo, la tesis ofrece una amplia revisión bibliográfica —prestando especial atención a la producción científica de las últimas dos décadas y realizada a partir de los resultados obtenidos en diferentes fuentes de información electrónicas— que se complementa con un trabajo de campo cualitativo basado en un grupo de discusión con siete profesionales bibliotecarios y entrevistas a más de sesenta personas mayores usuarias de bibliotecas. El análisis permite explorar de forma complementaria la visión institucional y la experiencia personal de quienes participan en el día a día cotidiano de las bibliotecas.

Los resultados muestran que las bibliotecas públicas desempeñan una función social muy valorada por las personas mayores, especialmente como espacios de encuentro, aprendizaje y apoyo emocional. El personal bibliotecario identifica como principales dificultades la escasez de recursos humanos y materiales, la falta de una planificación estable, la necesidad de actualizar sus competencias profesionales y digitales, y la escasa visibilidad institucional de la función inclusiva

que realizan. Asimismo, reconocen la creciente importancia de la inclusión digital, aunque ésta genera incertidumbre por la velocidad del cambio tecnológico y por la escasez de recursos formativos específicos.

Las personas mayores usuarias de las bibliotecas valoran como muy positiva la atención recibida y el potencial emocional del servicio que se les presta, aunque señalan barreras físicas, tecnológicas y comunicativas que limitan su participación plena. Ven en la biblioteca un recurso de apoyo ante la exigencia del cambio tecnológico a la hora de realizar trámites cotidianos y destacan la importancia de la interacción social, el acceso a todo tipo de actividades culturales y de fomento de la lectura, así como la ayuda y orientación que reciben en materia de alfabetización digital.

La discusión de los resultados pone de manifiesto que las bibliotecas públicas adoptan un rol significativo para la inclusión socio-digital, pero requieren de apoyo institucional sostenido, estrategias claras, mejora de infraestructuras y actualización profesional. La heterogeneidad del colectivo de personas mayores —por edad, nivel educativo, competencias digitales, motivación o situación socioeconómica— obliga a ofrecerles iniciativas y servicios flexibles y adaptados.

La tesis concluye que las bibliotecas públicas tienen ofrece un gran potencial como espacios de referencia para la inclusión social y digital de las personas mayores, pero el mismo depende de inversiones, planificación, colaboración interinstitucional y reconocimiento tanto social como institucional. Propone, asimismo, reforzar la formación del personal, favorecer la accesibilidad física y digital, mejorar la comunicación de servicios, promover entornos amigables para las personas mayores, y afianzar proyectos y servicios de alfabetización informacional y digital que den respuesta a los retos actuales y futuros de este grupo social.

PALABRAS CLAVE

Biblioteca Pública / Envejecimiento Poblacional / Inclusión Digital / Inclusión Social / Personas Mayores

Códigos de términos TESAURO en que se encuadra la Tesis: 570106 DOCUMENTACIÓN

ABSTRACT

This doctoral dissertation analyses the role of public libraries in the Region of Murcia in the social and digital inclusion of the elderly, in a context marked by population ageing and digital transformation in everyday life. These changes require public institutions, especially libraries, to adapt their services, resources, and strategies to remain accessible and meaningful spaces from a social perspective.

The research is based on a triple motivation: personal, professional, and academic, derived from over two decades of experience in public libraries, direct contact with older adults, and the recognition of a significant bibliographic gap in the Spanish language on this topic. The study addresses population ageing and how it influences the digital and social inclusion function of the public library, to understand the current and potential role of these institutions in the well-being and autonomy of older adults.

The general objective is to assess the capacity of public libraries to promote the social and digital inclusion of this group, identifying the factors that advantage or limit it, and gathering the perceptions of both professionals and users. The specific objectives include: contextualising the relationship between ageing and access to information; examining the theoretical and regulatory framework of libraries; identifying current work initiatives; and analysing experiences, needs, and proposals from both library staff and elderly users.

As a research method, the thesis offers an extensive literature review—paying special attention to the scientific production of the last two decades and conducted based on the results obtained from different electronic information sources—which is complemented by qualitative fieldwork based on a focus group with seven library professionals and interviews with more than sixty elderly library users. The analysis allows for a complementary exploration of the institutional vision and the personal experience of those who participate in the daily life of libraries.

The results show that public libraries play a highly valued social role for older people, especially as spaces for meeting, learning, and emotional support. Library staff identify the main difficulties as the lack of human and material resources, the absence of stable planning, the need to update their professional and digital skills, and the low institutional visibility of the inclusive role they perform. They also acknowledge the growing importance of digital inclusion, although it generates uncertainty due to the speed of technological change and the lack of specific training resources.

Older users rate the service they receive and the emotional potential of the service provided as very positive, although they point out physical, technological, and communicative barriers that limit their full participation. They see the library as a support resource in the face of the demands of technological change when carrying out everyday procedures and highlight the importance of social interaction, access to all kinds of cultural activities and reading promotion, as well as the help and guidance they receive in digital literacy.

The discussion of the results highlights that public libraries play a significant role in socio-digital inclusion, but they require sustained institutional support, clear strategies, infrastructure improvement, and professional updating. The heterogeneity of the older people —by age, educational level, digital skills, motivation, or socioeconomic situation— necessitates offering them flexible and adapted initiatives and services.

The thesis concludes that public libraries have great potential as reference spaces for the social and digital inclusion of older adults, but this depends on investments, planning, interinstitutional collaboration, and both social and institutional recognition. It also proposes strengthening staff training, enhancing physical and digital accessibility, improving service communication, promoting age-friendly environments, and consolidating information and digital literacy projects and services that address the current and future challenges of this social group.

KEYWORDS

Ageing Population / Digital Inclusion / Older Adults / Public Library /Social Inclusion

INTRODUCCIÓN

1. Introducción

1.1. Justificación y motivación

Vivimos una época de grandes cambios, pero estaremos de acuerdo que hay dos que son claramente identificables: el primero de índole tecnológica y el otro de carácter demográfico. El incesante cambio tecnológico ha propiciado que, en los últimos 25 años, lo digital lo inunde todo, hasta el punto de que sea difícil imaginar nuestro día a día sin estas tecnologías. El otro gran cambio es el demográfico: si echamos un vistazo a nuestro alrededor, podemos darnos cuenta de cómo ha aumentado el número de personas mayores, principalmente por dos razones: los bajos índices de natalidad y la mayor esperanza de vida que hace que las personas mayores vivan cada vez más años y lo hagan, además, en mejores condiciones de salud. Tanto un fenómeno como el otro comportan grandes desafíos en todos los ámbitos sociales.

Por supuesto, las bibliotecas públicas no quedan ajenas a esta nueva realidad y han tenido que asumir que, para seguir siendo útiles y relevantes en su comunidad, deben ser consecuentes con estos cambios. Como consecuencia de ello, estas instituciones han tenido que ofrecer servicios y recursos basados en la tecnología y también han fijado la atención en ese sector de población -el de las personas mayores- que gana enteros en sus comunidades y que, por diferentes motivos, no habían sido tomados en consideración con anterioridad.

Precisamente por ello, porque pensamos que las bibliotecas públicas también son para las personas mayores, hemos tomado la decisión de enfocar nuestra investigación hacia las posibilidades que ofrecen para ayudar a la inclusión social y digital de las personas mayores. Y esto no es algo que haya surgido -que también- como respuesta a la necesidad de concretar el tema de investigación de esta tesis, sino porque responde a una sensibilidad que, como bibliotecario profesional, he mantenido desde que comenzamos a ejercer como tal hace más de 25 años en las Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia). Aún recuerdo cuando en nuestros inicios profesionales, observábamos cómo entre los usuarios y usuarias a quienes atendíamos encontrábamos, rara vez, a personas mayores y cómo aquellas pocas personas mayores que identificábamos como usuarios de la biblioteca, acudían a la misma para hacer el uso que pensaban era el más apropiado a sus necesidades.

Con el paso de los años nos dimos cuenta que, poco a poco, las personas mayores frecuentaban algo más la biblioteca, muchas veces como resultado de que las personas adultas que venían acudiendo iban alcanzando su edad de jubilación y por tanto, se "convertían" en personas mayores. Siempre pensamos que este colectivo de usuarios no acudía con más frecuencia a la biblioteca porque no encontraba aquello que buscaba o porque la oferta de servicios y actividades estaba muy enfocada

hacia colectivos de ciudadanos de otras franjas de edad. Pensábamos también que si las bibliotecas no ofrecían servicios y actividades que pudieran ser de interés de las personas mayores era porque, quizás, el propio personal bibliotecario no se planteaba esta cuestión o porque no sabían como acometer esta labor. Y esto nos animó a indagar sobre la cuestión.

Nuestros primeros años como bibliotecario en la década de los años 90, coincidieron con nuestra formación académica en este campo. En primer lugar, realizamos la antigua Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación, cuyas enseñanzas recibidas y aprendizajes alcanzados nos animaron, entre otras cosas, a preguntarnos por qué la interrelación bibliotecas públicas y personas mayores era tan deficiente. Con posterioridad, a finales de esta década cursamos los estudios de la antigua Licenciatura en Documentación y, a renglón seguido, decidimos realizar los cursos de Doctorado porque ya teníamos claro entonces que queríamos seguir mejorando y ampliando nuestros conocimientos en el ámbito de la Biblioteconomía y Documentación y fue en esos años cuando nuestro interés por investigar sobre servicios y recursos bibliotecarios con y para las personas mayores fue a más. A partir de aquí, nos animamos a buscar información sobre la cuestión, a investigar, a conocer qué se estaba haciendo o investigando sobre este tema, en definitiva, queríamos "especializarnos" en este ámbito y nos propusimos compartir aquellos conocimientos que íbamos descubriendo durante nuestras indagaciones. Así, surgieron nuestras primeras publicaciones sobre la cuestión, la mayoría de ellas de carácter divulgativo, y a partir de ahí surgieron ya otras investigaciones y publicaciones más elaboradas y con un enfoque científico o académico.

Durante estos años de aprendizaje e investigaciones nos dimos cuenta que existían muy pocas publicaciones científicas o académicas, al menos de habla hispana, que trataran o relacionaran a las bibliotecas públicas y a las personas mayores. Detectamos un vacío muy importante en este sentido, las publicaciones existentes eran bien pocas y la mayoría en lengua inglesa. Esto también nos ayudó a reconocer cómo, en el ámbito anglosajón, las publicaciones e investigaciones sobre esta cuestión sí resultaban más cotidianas.

A partir del descubrimiento de estas publicaciones, también de las pocas existentes en lengua española, más nuestra experiencia previa como bibliotecario (durante varios años, estuvimos a cargo de un programa de alfabetización digital para personas mayores que ofrecíamos en la biblioteca pública de San Javier en colaboración con el centro de personas mayores de la localidad), unido al hech642o de que, desde las bibliotecas de San Javier, en la última década hemos mantenido un contacto muy directo con las personas mayores ofreciendo actividades y proyectos de trabajo enfocados a sus intereses y su participación activa, así como las conversaciones más o menos formales que íbamos manteniendo esos primeros años con profesores universitarios sobre este tema y con otros

profesionales bibliotecarios, tanto de nuestro entorno como de otros lugares de la geografía española, nos sirvieron para conocer con más detalle la realidad bibliotecaria existente, por un lado, y, por otro, para adentrarnos y profundizar en este campo de investigación. Teníamos clara, pues, la voluntad de unir nuestra actividad profesional con una dimensión investigadora y también docente (de hecho, en la Universidad de Murcia, estamos ejerciendo como profesor asociado en la Facultad de Comunicación y Documentación desde el año 2013). Y así fue como también cobró forma la idea de realizar una tesis doctoral sobre la cuestión. Y aquí estamos.

Creemos que esta investigación puede complementar y ampliar el conocimiento existente en la actualidad sobre esta cuestión, ya que como desarrollamos en el marco teórico y en el estado de la cuestión, las publicaciones e investigaciones han ido creciendo en los últimos años, lo que nos sirve de estímulo y que nos refuerza en nuestra idea inicial de que la investigación en materia de bibliotecas públicas y personas mayores ofrece un amplio abanico de posibles temas de estudio.

Pensamos también que esta tesis doctoral puede servir de estímulo profesional para el personal bibliotecario que intenta siempre hacer lo mejor posible su trabajo y que no hayan contemplado a las personas mayores como uno de los colectivos de usuarios destacados (en realidad todos los colectivos de usuarios son importantes para las bibliotecas, pero es cierto como hemos apuntado con anterioridad, que las personas mayores estaban un tanto descuidadas por parte de las instituciones bibliotecarias y ver ahora cómo hay un interés creciente por este grupo social es ciertamente a resaltar). El personal bibliotecario en activo ha sido una parte importante de este trabajo de investigación, desde el grupo de discusión han aportado su visión profesional sobre los aspectos más relevantes de su trabajo diario y después, nos han sido de gran ayuda para poder entrevistar a las personas mayores que, como usuarias de bibliotecas, también han ofrecido su punto de vista sobre lo que son y suponen sus bibliotecas y las aportaciones de mejora que han estimado más necesarias.

Por último, indicar que somos también de la opinión de que la investigación realizada con esta tesis doctoral puede aportar beneficios sociales derivados de la misma y puede ser un recurso de referencia que sirva para subrayar y proyectar la labor de inclusión socio-digital de las bibliotecas en sus comunidades, en las cuales, encontramos cada vez más personas mayores.

1.2. Contexto general

Las bibliotecas son instituciones públicas, abiertas y de acceso libre y gratuito para toda la ciudadanía que, en las últimas décadas, han potenciado sus dimensiones educativa, social y facilitadora de acceso y formación a las tecnologías por las que se genera y distribuye la información. Nuestra experiencia profesional nos dice que su dimensión social, la capacidad de las bibliotecas públicas de generar capital social, es uno de los valores más destacables de estas instituciones en los últimos años y que sirve para complementar sus tradicionales funciones de mediación en el acceso a la información y en el fomento de la actividad lectora.

Potenciar esta dimensión viene también obligado por un contexto cambiante que las obliga a adaptarse a las nuevas necesidades de la ciudadanía en unas sociedades donde lo digital prevalece y constituye un elemento diferenciador, aunque no está llegando en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos, lo que provoca situaciones de exclusión y desigualdad social. No es ningún secreto que las brechas digitales, en sus diferentes percepciones y dimensiones, son un factor asociado a las vulnerabilidades sociales, ya que acentúan desigualdades en términos de acceso a educación, información, recursos, o derechos fundamentales, siendo muy perceptibles en determinados colectivos de ciudadanos en situación de vulnerabilidad social y/o digital. Uno de los colectivos ciudadanos que han sido señalados por esa situación de vulnerabilidad social y/o digital es el de las personas mayores.

Esta tesis investiga la función de inclusión social y de inclusión y formación digital de las bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia, centradas en el colectivo de las personas mayores. De este modo, nos interesamos en conocer, describir y evaluar el uso que realizan las personas mayores de los servicios y actividades que ofrecen, qué efectos puede estar teniendo la creciente digitalización de la vida diaria en sus hábitos de uso de las bibliotecas, e identificar propuestas de mejora y actuación para el incremento de su papel como espacio y como recurso para la inclusión socio-digital de las personas mayores.

Como servicio público al servicio de su comunidad, las bibliotecas públicas ofrecen sus servicios y recursos al conjunto de la ciudadanía en general, y de las personas mayores en particular, como mecanismos de ayuda y soporte en la superación de aquellas circunstancias adversas que les puedan afectar y que les impidan alcanzar sus objetivos. En este sentido, los últimos años para las bibliotecas públicas no han sido sencillos (nunca lo han sido) y han tenido que afrontar diferentes momentos críticos que han condicionado su día a día. Los más reseñables y por todos conocidos han sido, por orden cronológico:

- La crisis económica iniciada en 2008 y que dejó sentir sus efectos hasta 2016-2017. Este periodo se caracterizó, en lo que a las bibliotecas supone, por unos presupuestos "bajo mínimos" o nulos en algunos casos, unas inversiones que se caracterizaron por su inexistencia, grandes dificultades para afrontar el envejecimiento de instalaciones, equipamiento tecnológico y colecciones, además de incrementarse la desigualdad entre bibliotecas en función de sus territorios. Esta realidad ha quedado reflejada en los trabajos de Hernández-Sánchez & Arroyo-Vázquez (2014) y de Arroyo-Vázquez y Juárez-Urquijo (2023), y se mantuvo, al menos, hasta el comienzo de la actual década, según el informe *Bibliotecas públicas españolas en cifras 2021*[1]

- Cuando el cambio de década podía ser sinónimo de un cambio a mejor en las bibliotecas públicas españolas, llegó una segunda gran crisis en esta caso de carácter socio sanitaria que dejó en nada los pequeños avances que se habían producido en los dos o tres años anteriores. La crisis que trajo consigo la pandemia y que se materializó en restricciones en el acceso y uso de espacios públicos, produjo como primer resultado un fuerte golpe a la función social que se había erigido durante los años de crisis económica como labor fundamental de las bibliotecas públicas. La crisis económica, con todas las adversidades que acarreó, supuso para las bibliotecas públicas un renacer de su papel de espacio de integración y cohesión social, lo que le facilitó el acercamiento a diversos colectivos de ciudadanos en precariedad económica y digital, tal y como se evidencia en Fernández-Vara (2015)

- De manera complementaria a estos momentos de incertidumbre y dificultades para las bibliotecas, surgió un fenómeno que afectaba a toda la sociedad y también a las instituciones bibliotecarias: las transformaciones que impulsó el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación en todos los órdenes sociales y que afectó con claridad a las prácticas informacionales, educativas, laborales y culturales de toda la ciudadanía. Esto obligó a las bibliotecas públicas a tener que adaptarse al contexto digital y comenzaron a priorizar servicios y recursos de acceso, formación en su uso y aprovechamiento digital. Sin embargo, no todas las bibliotecas pudieron asumir este nuevo rol en igualdad de condiciones, tal y como se constató en el *Balance y proyección del Informe Prospectiva 2020* (Gallo León, 2020)

[1] Este informe, llevado a cabo por el Grupo de Trabajo Sistema de Información sobre Bibliotecas Públicas, bajo la coordinación de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, ofrece los datos más relevantes correspondientes al conjunto de bibliotecas públicas españolas. La recogida de datos se facilita con la colaboración de las Comunidades Autónomas. De periodicidad anual, este informe recaba información actualizada de la realidad de las bibliotecas españolas y de su nivel de desarrollo. Más información en sobre este informe en concreto https://www.ccbiblio.es/bibliotecas-publicas-espanolas-en-cifras-2021/. Toda la información referente al Grupo de Trabajo Sistema de Información sobre Bibliotecas Públicas puede consultarse en https://www.ccbiblio.es/estructura-del-consejo/grupos-de-trabajo/estables/grupo-de-trabajo-sibe/

En la actualidad, y una vez superadas las dos primeras crisis mencionadas, la situación del conjunto de bibliotecas públicas es algo mejor, pero siguen enfrentando grandes desafíos para poder cumplir con garantías sus funciones de inclusión social y de inclusión digital. Por un lado, el nuevo informe *Bibliotecas públicas españolas en cifras 2025*[2] indica que, en 2023, y una vez superados los efectos de la crisis propiciada por la COVID-19, se percibe una recuperación de los niveles de actividad y uso de los servicios alcanzándose valores muy similares a los de 2019. Esto no significa, ni mucho menos, una recuperación plena, ya que aún se pueden identificar carencias relativas a:

- Recursos económicos y humanos insuficientes, especialmente entre bibliotecas públicas de pequeñas localidades y de entornos rurales
- Necesidad de reciclar y actualizar competencias digitales entre el personal bibliotecario
- Falta de un claro apoyo institucional por parte de los organismos públicos de los que dependen estas institucionales, tanto a nivel municipal como autonómico

A estas deficiencias, cabe añadir las que apuntan Romero-Sánchez et al. (2021), basadas en las ya recogidas por Arroyo et al. (2019) y que podemos reconocer hoy en día que siguen de plena actualidad:

- Ausencia de una política bibliotecaria o de un acuerdo interadministrativo para colaborar en las responsabilidades y obligaciones para el sostenimiento de las bibliotecas;
- Falta de equilibrio en la financiación por la baja aportación de muchas comunidades autónomas;
- Ausencia de una planificación o un modelo generalizado sobre esta cuestión, desaprovechando las buenas prácticas que existen

A todo esto hay que unir un hecho que ha repercutido sobre las prácticas informacionales de la gran mayoría de la población: la intensificación del uso de internet y de lo digital para la práctica totalidad de las gestiones y trámites más habituales de nuestra actividad diaria. La crisis socio sanitaria que supuso la pandemia obligó a todos los ciudadanos (a las personas mayores también) y a todas las instituciones públicas y privadas (por supuesto, a las bibliotecas públicas también) a tener que interactuar en modo digital para casi todo y esto pilló desprevenidos a colectivos de ciudadanos cuya relación habitual con las tecnologías de la información había sido hasta ese momento nula o casi nula. Supuso un antes y un después que obligó a todas las personas a adaptarse al medio digital sobre la

[2] La consulta de los datos recabados en este informe pone de manifiesto la recuperación de los niveles de actividad y uso de los servicios bibliotecarios tras la pandemia, alcanzándose valores muy próximos a los existentes en el año 2019. Más información en https://www.ccbiblio.es/bibliotecas-publicas-espanolas-en-cifras-2023/

marcha, intentando adquirir nuevas competencias digitales de la mejor manera posible. Entre esos colectivos de ciudadanos se encontraban buena parte de las personas que, a pesar de su heterogeneidad, fueron quienes se encontraron en una posición de clara desventaja frente a otros ciudadanos. Y esto se ha mantenido hasta hoy.

El fin de la pandemia no supuso el fin del uso intensivo de internet para la vida diaria, sino que ha permanecido y permanecerá. Pero esa problemática que ha supuesto tener que adquirir nuevas competencias digitales no solo ha afectado a esos grupos sociales en situación de vulnerabilidad digital, ha supuesto también un antes y un después para los propios profesionales bibliotecarios que en ocasiones se están viendo superados por un entorno donde lo digital gana terreno y exige dominar determinadas competencias para poder seguir ofreciendo servicios y recursos adaptados a las necesidades siempre cambiantes de la sociedad.

El *IV Plan Estratégico CCB (2024-2028)*[3] reconoce que el sector bibliotecario sigue ofreciendo debilidades que son necesarias corregir en un contexto cada vez más digital y global. Entre las mismas señala:

> (…) La necesidad de adaptar las bibliotecas a las tecnologías digitales y hábitos de consumo de información, asegurar sus sostenibilidad y accesibilidad, reforzar su papel como centros de aprendizaje, ciencia y cultura en la comunidad, y combatir la desinformación y el aislamiento digital.

Para abordar estos retos, el *IV Plan Estratégico CCB* marca diferentes líneas de actuación, algunas de ellas relacionadas de manera clara con los objetivos propios de nuestra investigación.

- Así, por ejemplo, se contemplan actuaciones que tiene que ver con la implementación de acciones para promover modelos de bibliotecas sostenibles y accesibles o profundizar en el estudio de los usos que se realizan de los servicios bibliotecarios.
- También se apunta la importancia de impulsar iniciativas que tengan como finalidad visibilizar la relevancia de los servicios bibliotecarios en sus respectivas comunidades.
- Significativo es el hecho de que uno de los objetivos prioritarios del plan estratégico sea el estudio de públicos jóvenes, sin lugar a dudas, los lectores y usuarios de información del

[3] En marzo de 2024, el Pleno del CCB aprobó el *IV Plan Estratégico 2024-2028*, enfocado en la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación tecnológica y la profesionalización del sector bibliotecario. Entre sus líneas estratégicas se encuentran el desarrollo de bibliotecas rurales, el fortalecimiento de la alfabetización mediática e informacional, la sostenibilidad y accesibilidad universal de las bibliotecas, o la optimización de datos y tecnologías en servicios bibliotecarios, entre otras. Toda la información sobre este plan estratégico puede ser consultada en https://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/IV-Plan-Estrategico-CCB-2024-2028.pdf

futuro, pero quizás hubiera sido aconsejable incluir también, entre las líneas estratégicas de actuación de este plan, el estudio de usuarios y no usuarios adultos mayores.

- Del mismo modo, el plan estratégico contempla la necesidad de revisar, actualizar y mejorar los perfiles profesionales que ofrecen sus servicios en las bibliotecas, resaltando la necesaria formación continua del personal bibliotecario y la renovación de competencias profesionales.
- Otra línea de actuación destacable es la del desarrollo de servicios bibliotecarios en entornos rurales, donde se hace hincapié en el importante rol que juegan las bibliotecas públicas como centros de acceso a la información y como espacios comunitarios para el encuentro y el aprendizaje en estas comunidades singulares: debemos tener en cuenta que es en las áreas rurales donde se registran elevados índices de envejecimiento poblacional.
- Destacar la apuesta que realiza por el fortalecimiento de la alfabetización mediática e informacional, en el sentido de que no solo es necesario poseer habilidades para buscar y evaluar la información, sino que también es preciso comprender y utilizar los medios por donde ésta se genera y difunde de manera crítica y responsable: "(…) Al enseñar a los usuarios a discernir la calidad de la información, a entender la naturaleza de los medios y a crear contenido de manera ética y responsable, las bibliotecas refuerzan los cimientos de una sociedad informada, crítica y participativa".

Está claro que las bibliotecas públicas deben potenciar su dimensión digital si quieren seguir estando donde se encuentra la sociedad, a pesar de que entre parte del colectivo profesional surjan dudas sobre si la labor de inclusión y formación digital se está llevando a cabo de la forma más efectiva. En el documento *Estrategia Nacional de Información y Bibliotecas como agentes para la consecución de los objetivos de la Agenda 2030* (Sellés Carot, 2019, p.25), se pone de manifiesto que:

> (…) las actividades y servicios de las bibliotecas tienen que trabajar activamente (…) en el acceso significativo (adaptado, reduciendo brechas, modalidades no presenciales, etcétera) y, sobre todo, en la alfabetización informacional (acceso, uso y evaluación de la información) y en la alfabetización digital (acceso, uso de información utilizando tecnología digital (…) Se trata de visibilizar a las bibliotecas como agentes clave en el aprendizaje a lo largo de la vida, tanto en la formación reglada como en la no reglada y la necesidad de que éstas cuenten con los perfiles profesionales y las capacidades necesarias para ello.

En esta línea se pronuncia también el documento mencionado con anterioridad *Balance y proyección del Informe Prospectiva 2020* cuando, a pesar de constatar la gran trascendencia que tienen los servicios de formación e inclusión digital, se reconoce la desigualdad existente entre bibliotecas y que éstas parezcan ninguneadas por parte de las administraciones locales cuando se proyectan iniciativas de inclusión y formación digital:

> (…) la presencia de programas específicos sobre esta función en la planificación de las bibliotecas (…) es muy desigual (…) Al mismo tiempo que los profesionales bibliotecarios se empeñan en la alfabetización informacional y en iniciativas de apoyo a la formación no reglada, las bibliotecas mantienen una imagen difusa como centros formativos, no solo de cara a la sociedad sino incluso ante las propias administraciones que las financian. Sorprende que, a pesar de su voluntad por afirmarse como espacios para el aprendizaje permanente y para el acceso universal a la información, las bibliotecas queden al margen de muchos programas formativos y campañas informativas dirigidas a la ciudadanía e impulsadas por los servicios públicos (Gallo León, 2020, p.14)

Pero, al mismo tiempo, también ha quedado claro que las bibliotecas públicas tienen en su dimensión social algo que valoran buena parte de la sociedad y que no encuentran en otros lugares o espacios públicos. Por tanto, esa labor de inclusión social debe seguir siendo una de las señas de identidad de las actuales bibliotecas públicas para seguir evidenciando su importancia en su comunidad.

Para identificar los retos y las vías de mejora debemos partir de la visión de quienes ejercen como profesionales bibliotecas y diseñan actividades y servicios para las personas mayores, así como de las propias personas mayores destinatarias que, como usuarios y usuarias de las bibliotecas públicas, aportan también su visión a la función de inclusión social y de inclusión digital de las bibliotecas. Tanto el personal bibliotecario como las personas mayores usuarias de las bibliotecas tienen sus propias opiniones desde la óptica de la valoración de los servicios bibliotecarios, las limitaciones existentes, y las propuestas que pueden ofrecer, tanto unos como otros, para superar dichas limitaciones.

El momento actual marcado por la sobreabundancia de información, la transformación digital de la vida diaria, y por las diferentes formas de desigualdad social, informacional y digital que traen consigo, afecta con claridad tanto a la acción social y digital de las bibliotecas, como a las demandas y necesidades de las personas mayores usuarias. Por eso creemos fundamental darles voz, tanto al personal bibliotecario, como a personas mayores usuarias, como referentes para nuestra investigación.

1.3. Las bibliotecas públicas en la Región de Murcia: ámbito territorial de análisis

El ámbito territorial de análisis de nuestra investigación tiene que ver con la Red de Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia. Han sido siete profesionales bibliotecarios correspondientes a otras tantas bibliotecas distintas y los usuarios adultos mayores de dichas instituciones que han participado en el grupo de discusión, en el primer caso, y en las entrevistas, en el segundo.

Esta red de bibliotecas abarca el territorio de la Región de Murcia, una comunidad autónoma uniprovincial compuesta por 45 municipios que tiene asumidas las competencias en materia de educación y cultura, precisamente las dos áreas administrativas competenciales en donde suelen ubicarse las bibliotecas públicas municipales de nuestra región. Desde el sitio web de la Biblioteca Regional de Murcia, se puede acceder al *Directorio de bibliotecas públicas de la Región de Murcia*[4].

Hay que precisar que se trata de una región que no presenta grandes diseminaciones de núcleos poblacionales, hecho éste que permite que existan sucursales bibliotecarias en los núcleos principales de cada término municipal.

Los municipios que la conforman presentan grandes diferencias de población entre los mismos: así, nos encontramos con municipios con más de 100.000 habitantes frente a otros con menos de 10.000 habitantes. En nuestro caso, hemos seleccionado a siete bibliotecas públicas correspondientes a siete municipios con realidades demográficas diferentes entre ellos. Así, tenemos a Ricote (1.220) con menos de 10.000 habitantes, Santomera (16.316) con entre 10.000 y 25.00 habitantes, San Javier (35.718) y Torre Pacheco (39.910) con entre 25.000 y 50.00 habitantes, con Lorca (97.769) y Molina de Segura (77.012) que cuentan con más de 50.000 habitantes, pero sin llegar a los más de 100.000 habitantes del municipio de Murcia (471.982), donde en donde se encuentra la Biblioteca San Basilio de la ciudad de Murcia, según datos obtenidos en el *Portal Estadístico de la Región de Murcia (CREM)* https://econet.carm.es/

[4] El *Directorio de bibliotecas públicas de la Región de Murcia* ofrece información detallada de cada una de las bibliotecas públicas de nuestra región: descripción, servicios, ubicación geográfica, datos de contacto, etc. Se encuentra disponible en https://redbibliotecas.carm.es/red-de-bibliotecas/directorio/

Tabla 1. Bibliotecas públicas y habitantes del municipio (2024)

Biblioteca Pública (término municipal)	**Número de habitantes (término municipal)**
San Basilio-Murcia	471.982
Lorca	97.769
Molina de Segura	77.012
Torre Pacheco	39.910
San Javier	35.718
Santomera	16.316
Ricote	1.220

Fuente: Portal Estadística de la Región de Murcia (CREM)

La Red está regulada por la Ley autonómica 7/1990 de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia, que concibe las bibliotecas públicas como unidades interrelacionadas que comparten organización y recursos. Asimismo, la Biblioteca Regional de Murcia, tal y como indica en su sede web[5], funciona como cabecera de esta Red, encargándose de la conservación y difusión del patrimonio informativo regional en todos los soportes, la elaboración del Mapa de Lectura Pública y de la Guía de Recursos Bibliotecarios, y la coordinación institucional con el Sistema Español de Bibliotecas.

En este punto queremos hacer constar que la Biblioteca Regional de Murcia ha sido excluida de la selección de nuestra muestra representativa de bibliotecas públicas, por varias razones: en primer lugar, porque no se trata de una biblioteca de ámbito municipal; y en segundo lugar, porque presenta una serie de características desde el punto de vista presupuestario, de ámbito de servicio, de su tamaño

[5] La Biblioteca Regional de Murcia tiene encomendados, con respecto a la red regional de bibliotecas públicas, los siguientes cometidos: servicios de asesoramiento y asistencia técnica, normalización de criterios técnicos, revisión y mantenimiento del catálogo colectivo de las colecciones de la Región, programas de formación dirigidos al personal bibliotecario, desarrollo de programas para difusión y fomento de uso de bibliotecas, elaboración de normativa y legislación, convenios de colaboración, y servicio de bibliobuses. Más información en https://bibliotecaregional.carm.es/red-de-bibliotecas/informacion/

y del número de personas que trabajan en ella, que las distingue de forma clara del resto de bibliotecas públicas de la comunidad autónoma.

En la actualidad, esta red está compuesta por 103 bibliotecas y sucursales bibliotecarias (47 unidades administrativas, 98 puntos de servicio fijos y 5 bibliobuses), según los datos disponibles en el sitio web del Ministerio de Cultura *Bibliotecas públicas españolas en cifras*[6].

Tabla 2. Unidades administrativas, puntos de servicio y bibliobuses de la Red de Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia

Ámbito territorial	Unidades administrativas	Puntos de servicio físico	Bibliobuses	Total
Región de Murcia	47	98	5	103

Fuente: Ministerio de Cultura

La presencia de bibliotecas públicas en cada municipio de nuestra región es desigual: así, hay municipios como, por ejemplo, Lorca o Murcia que cuentan con una red de bibliotecas públicas distribuidas por diferentes puntos de su término municipal, y otros municipios que presentan tan solo un punto de servicio. En cuanto a su presencia en internet, ésta también presenta grandes diferencias entre bibliotecas municipales. Algunas habilitan sedes web con información y servicios en línea como es el caso de la red de bibliotecas municipales de Murcia[7], la biblioteca pública municipal de Alhama de Murcia[8], la biblioteca pública municipal de Las Torres de Cotillas[9], o la biblioteca pública municipal de Torre Pacheco[10], mientras que otras apenas proporcionan información básica o de contacto en las sedes web de sus ayuntamientos de los que dependen, o bien ofrecen información más

[6] Este sitio web recoge los datos recibidos por parte de las comunidades y ciudades autónomas y proporciona información relativa al número de unidades administrativas, puntos de servicio fijos y móviles, municipios y población servida, colecciones, adquisiciones, usuarios, préstamos, equipamiento, gastos, informatización, personal, etc. de las bibliotecas públicas españolas. Toda la información en https://www.cultura.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/ebp/portada.html

[7] Desde el sitio web de la Red de Bibliotecas Municipales de Murcia (RMBM) se puede consultar toda la información concerniente a cada una de las bibliotecas que conforman esta red municipal, servicios y actividades ofrecidas, horarios, así como recursos de información de interés local. Mucha más información en https://www.cultura.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/ebp/portada.html

[8] La biblioteca pública municipal de Alhama de Murcia se ubica en el Centro Cultural "Plaza Vieja", situado en la plaza del mismo nombre y se halla distribuida en tres plantas dentro del edificio conocido como Ayuntamiento Viejo. Su construcción data del siglo XVIII, y fue rehabilitado y acondicionado para la instalación de la biblioteca municipal, inaugurada en octubre de 1992. El edificio consta de cuatro plantas, dos de las cuales se destinan a biblioteca. Su sitioweb puede consultarse en https://www.bibliotecaspublicas.es/alhamademurcia

[9] La biblioteca pública municipal de Las Torres de Cotillas, como indica en su sitio web, tiene como misión constituir una puerta de acceso a la información, conocimiento y cultura de los vecinos, poniendo a su a disposición espacios dedicados a atender sus necesidades informativas, dotados de una amplia colección de fondos bibliográficos y medios informáticos en la que se integran libros, revistas, discos, películas, cd-rom, cómics, etc. Sitio web disponible en https://www.bibliotecaspublicas.es/torresdecotillas

detallada y actualizada sobre sus servicios y actividades a través de sus canales de redes sociales como Facebook, X (antes Twitter), Instagram, o Tik Tok, entre otras. A título informativo, comentar que en el trabajo de Gallo-León & Quílez-Simón (2020), a la hora de analizar los canales de comunicación que utilizan las bibliotecas públicas de la Región de Murcia, se indica que el 76,4% de las mismas lo hace a través de Facebook, un 35,9% lo hace a través de X (antes Twitter), otro 35,9% utiliza Instagram, y un 28,2% declaró utilizar otras redes sociales.

La sede web *Bibliotecas públicas españolas en cifras* ofrece también algunos datos relevantes y actuales de esta red que merece la pena destacar aquí:

- Como ya hemos mencionado con anterioridad, la Región de Murcia cuenta con 103 entidades bibliotecarias entre puntos de servicio físicos y bibliobuses. Los datos de 2023 indican que cuentan con un fondo total de 2.099.512 ejemplares, y 1.112.639 préstamos presenciales
- Los usuarios inscritos sumaban 568.878 (un 36,22% del total de población de la región), de los cuales 90.634 fueron prestatarios activos en 2023
- En cuanto a indicadores por habitante:
    - 29,63 m² de superficie bibliotecaria por 1.000 habitantes
    - 1,33 documentos por habitante
    - 0,65 préstamos por habitante
    - 1,05 visitas por habitante, frente a la media nacional de 0,86 préstamos y 1,51 visitas
- En automatización de servicios:
    - El 93 % de las bibliotecas ofrecen servicio de publicaciones seriadas.
    - El 98 % permite estadísticas, y sólo un 12 % cuenta con préstamo interbibliotecario
- En la Región de Murcia existen más de 250 clubes de lectura activos, siendo la Biblioteca Regional de Murcia la que surte la mayoría de los ejemplares documentales necesarios -en

[10] El nuevo edificio de la biblioteca pública municipal de Torre Pacheco, diseño del arquitecto Martín Lejarraga, responde a un tipo de urbanismo cultural creado para ofrecer a los ciudadanos un nuevo espacio multifuncional que une cultura, lectura y ocio. Se trata de una única planta semienterrada, con una superficie de 2.204 m2. Dispone de los siguientes espacios: salas de lectura y estudio, sala de lectura infantil y juvenil, sala de audiovisuales, depósito general (estanterías en libre acceso con libros, dvd's, cd's), espacio de recepción-información y préstamo, espacio para uso público de ordenadores y zonas de lectura de periódicos y revistas, comicteca, aula de informática, salón de actos, sala de usos múltiples, y sala de exposiciones. Desde su inauguración como proyecto cultural y arquitectónico (2007) ha recibido diversos premios y distinciones, la intervención urbanística realizada en nuestra localidad, pone de relieve el potencial transformador que posee la arquitectura y la actividad que genera la gestión de sus recursos y actuaciones. El sitio web de la biblioteca se encuentra en https://www.bibliotecaspublicas.es/torrepacheco

torno a 744 títulos y un fondo de unos 20.000 ejemplares disponibles[11]. Se estima que puede haber hasta 400 clubes de lectura en la Región de Murcia, aunque solo 60 de los mismos están gestionados por bibliotecas municipales, mientras que el resto son responsabilidad de asociaciones locales, centros de personas mayores, centros culturales varios, etc.

- A pesar de ello, el uso de bibliotecas en nuestra comunidad autónoma sigue estando por debajo de la media nacional, aunque el porcentaje de población usuaria ha crecido en los últimos años.
- Otro elemento a tener en cuenta es que el bajo gasto en adquisición por habitante es de solo 38,63 €/hab. frente a una media nacional de 73,28 €/hab, es decir, prácticamente la mitad.

A partir de estos datos, y basándonos también en nuestra experiencia profesional previa, podemos valorar que la tendencia en afluencia de usuarios y en el uso de servicios ofertados por las bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia es positiva y que hay un claro esfuerzo por aprovechar las posibilidades de la tecnología. Por ejemplo, la mayoría de bibliotecas públicas están presentes en redes sociales como Facebook, X, Instagram, etc., manteniendo una labor activa en las mismas. No obstante, persisten brechas importantes entre bibliotecas públicas de grandes municipios y aquellos de zonas menos pobladas, siendo patente la necesidad de una inversión en materia de equipamientos, recursos humanos y servicios basados en tecnologías.

[11] Sánchez García, F. (2024, 30 de septiembre). La Región de Murcia cuenta con más de 250 clubes de lectura activos. *Cadena Ser.* https://cadenaser.com/murcia/2024/09/30/la-region-de-murcia-cuenta-con-mas-de-250-clubes-de-lectura-activos-radio-murcia/

1.4. Estructura de la tesis

Nuestra investigación ha transcurrido por diferentes momentos que aparecen reflejados a lo largo del texto y en los distintos capítulos. Cada uno de ellos recogen todos y cada uno de los aspectos relevantes de nuestro estudio. Así, hemos estructurado nuestra tesis doctoral de la siguiente forma:

En primer lugar, en la introducción se ha justificado la elección del tema de investigación desde una triple óptica: por motivos personales, por motivos profesionales y por motivos académicos, ya que este trabajo de investigación es fruto de una triple sensibilidad hacia con las bibliotecas y las personas mayores que incluye razones de tipo personal, profesional y académica. En la introducción se ofrece una panorámica general del contexto en el que se desenvuelve la investigación sobresaliendo dos elementos: la función de inclusión social y digital de las bibliotecas y cómo puede ello repercutir en el bienestar de las personas mayores.

Tras la introducción, con su correspondiente justificación y contextualización, se pasa a la parte dedicada a los objetivos y metodología de trabajo seguidos en nuestra investigación. Los objetivos reflejan la finalidad y pretensiones del estudio realizado, mientras que la metodología muestra nuestro proceder durante la investigación, tanto en lo referente a la investigación documental que hemos utilizado para contextualizar los fundamentos teóricos utilizados, como en lo que tiene que ver con el trabajo de campo aplicando las técnicas cualitativas del grupo de discusión y de las entrevistas.

En el siguiente capítulo, se diseccionan el marco teórico y el estado de la cuestión relacionado con la temática de nuestra investigación, a partir de las fuentes de información más relevantes para cada uno de los elementos de investigación abordados en el trabajo y que se encuentran relacionados con la función de inclusión social y de inclusión digital de las bibliotecas públicas centradas en el colectivo de las personas mayores.

El siguiente capítulo muestra los resultados obtenidos en nuestra investigación. Se ha realizado un análisis del contenido tanto del grupo de discusión de profesionales bibliotecarios, como de las entrevistas a personas mayores usuarias de biblioteca, y mostramos los aspectos más destacados de la visión que ofrecen tanto el personal bibliotecario como los usuarios adultos mayores de la función de estas instituciones desde la órbita de la inclusión social y la inclusión y formación digital, todo ello apoyado en verbatim relevantes y organizados temáticamente.

Se prosigue con la parte dedicada a discusión en donde procedemos a ofrecer una síntesis interpretativa de los resultados obtenidos, en unos casos confrontándola y en otros apoyándola, en aquellas fuentes de información más relevantes utilizadas en el marco teórico y en el estado de la cuestión y que se encuentran relacionadas con los discursos obtenidos en el trabajo de campo.

Los últimos capítulos están destinados a las conclusiones, reflexiones y recomendaciones finales en el marco de nuestra investigación. Se exponen los hallazgos más reseñables de nuestro estudio y cómo responden a los objetivos que nos habíamos planteado al inicio del mismo, y cómo los resultados surgen por la aplicación de nuestra metodología de trabajo. Complementamos las conclusiones obtenidas con una serie de recomendaciones, fruto de nuestra experiencia previa y de la investigación realizada, que creemos oportuno aportar para destacar la relevancia de nuestro estudio y su impacto en nuestro ámbito científico.

La tesis doctoral se completa, por un lado, con una sección dedicada a exponer en orden alfabético, y siguiendo el estilo de referencia APA (7ª edición), de las fuentes de información generales utilizadas para la elaboración de este trabajo, y por otro, con un apartado de anexos que recogen la bibliografía específica sobre bibliotecas y personas mayores, los guiones del grupo de discusión y de las entrevistas a personas mayores, la transcripción de las mismas, y una serie de índices de los gráficos y tablas incluidas en el documento.

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

2. Objetivos y metodología.

2.1. Hipótesis y objetivos

Nuestra hipótesis de partida se centra en confirmar que las bibliotecas públicas cumplen un rol relevante en la inclusión socio-digital de las personas mayores, si bien para ello deben darse una serie de requisitos que lo permitan y refuercen a lo largo del tiempo. Pensamos que las bibliotecas públicas tienen un potencial significativo como espacios de inclusión social y digital para las personas mayores. Esta afirmación se refleja tanto en la literatura científica especializada como en las experiencias y discursos de profesionales bibliotecarios y personas mayores usuarias, aunque dicho potencial depende en gran medida de factores contextuales, institucionales y actitudinales que condicionan su alcance real.

Si analizamos la literatura científica generada en las últimas dos décadas, podemos observar cómo existe una creciente preocupación por el papel de las bibliotecas públicas con el envejecimiento activo, y la inclusión social y digital de las personas mayores, aunque también existen aspectos por definir en la sistematización de buenas prácticas y en la evaluación de resultados.

Por otro lado, del estudio de la literatura científica así como de los estudios de caso existentes, se desprende cómo los profesionales bibliotecarios identifican cada vez más a las personas mayores como un colectivo de usuarios relevante, pero reconocen limitaciones en recursos, formación específica y estrategias institucionales para atender sus necesidades sociales y digitales de forma sostenida.

Asimismo, tanto la literatura científica como las experiencias de trabajo actuales, muestran a personas mayores que hacen uso de los servicios bibliotecarios, participan en actividades bibliotecarias y valoran estos espacios como entornos significativos para la socialización, el aprendizaje y la autonomía, en especial todo aquello relacionado con el uso de tecnologías y la mejora de su calidad de vida.

Así, pues, para comprobar nuestra hipótesis hemos acudido, en primer lugar, a la literatura científica existente en la que se analiza tanto la función de inclusión social, como la de inclusión y alfabetización digital de las bibliotecas públicas, centrando nuestra atención en aquella que se ocupa del colectivo de las personas mayores. Además de la visión académica y científica sobre este particular, nos interesa conocer las impresiones y opiniones de los propios profesionales bibliotecarios y de las personas mayores usuarias de bibliotecas para, a partir de sus comentarios, obtener los elementos de juicio más significativos referidas a estas funciones de las bibliotecas.

De este modo, el objetivo general de nuestra tesis consiste en analizar y evaluar el papel de las bibliotecas públicas como agentes de inclusión social y digital de las personas mayores, identificando los factores que facilitan o dificultan este proceso, así como aquellas buenas prácticas, desafíos y oportunidades que permitan evaluar su función como espacios accesibles, participativos, inclusivos y transformadores en contextos de envejecimiento poblacional y el impacto de sus servicios en la calidad de vida de este grupo social.

Para el cumplimiento de este objetivo, tal y como hemos indicado con anterioridad, hemos creído oportuno conocer la producción bibliográfica científica que ha generado la cuestión en los últimos años, y cómo perciben esta situación tanto el personal bibliotecario como las personas mayores usuarias de las bibliotecas y sus impresiones sobre la evolución de esta función, las necesidades presentes y futuras, y los retos que se plantean.

A partir de este objetivo general, nos planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Contextualizar el fenómeno del envejecimiento poblacional y sus implicaciones sociales, culturales y digitales, con especial énfasis en los retos que deben afrontar las personas mayores en el acceso a la información y a las tecnologías por las que se genera y distribuye.
2. Analizar la repercusión que puede tener el envejecimiento poblacional en el rol de inclusión socio-digital de la biblioteca pública con las personas mayores
3. Examinar el marco teórico y normativo que respalda la función social y digital de las bibliotecas públicas, tanto a nivel nacional como internacional, en relación con las personas mayores.
4. Identificar y describir las estrategias, programas, proyectos y servicios que ofrecen las bibliotecas públicas para promover la inclusión social y digital de las personas mayores.
5. Analizar las percepciones, experiencias y necesidades de las personas mayores usuarias de las bibliotecas públicas, en relación con el acceso, facilidad de uso y utilidad de los servicios proporcionados por estas instituciones
6. Conocer los efectos que está teniendo en las personas mayores usuarias de las bibliotecas públicas la extensión de lo digital en su vida diaria
7. Ofrecer los puntos de vista de profesionales bibliotecarios de la Región de Murcia sobre la función de inclusión y formación digital que realizan, en relación al colectivo de las personas mayores y verificar si coinciden o difieren con las principales investigaciones relacionadas existentes

8. Proponer recomendaciones para fortalecer el rol de las bibliotecas públicas como espacios de inclusión social y digital para estos ciudadanos

2.2. Metodología

La metodología empleada en nuestra investigación es diversa y tiene que ver con cada una de las parcelas de investigación que hemos trabajado. Tal y como se ha indicado anteriormente, nos hemos interesado por investigar el trabajo que realizan, han realizado y pueden realizar las bibliotecas públicas con y para el colectivo de las personas mayores, tanto desde un plano teórico como desde una vertiente de aplicación práctica.

Queríamos averiguar no solo qué sabemos -y cómo lo sabemos- sobre el rol actual y futuro de las bibliotecas públicas en relación a las personas mayores y cómo queda recogido en el corpus teórico documental existente, sino también conocer en primera persona cómo los profesionales bibliotecarios asumen esta parte de su trabajo diario, qué inquietudes y expectativas les plantea, o qué desafíos y oportunidades les supone. Asimismo, nos hemos interesado por la opinión de las personas mayores usuarias de bibliotecas, sobre sus apreciaciones sobre el servicio bibliotecario que se les proporciona, cómo lo valoran y qué opinan que podría ser mejorable.

Por una parte, hemos procedido a la búsqueda, localización, identificación, análisis y explotación de las fuentes documentales más relevantes relacionadas con nuestra investigación. Esta revisión ha permitido construir el marco teórico sobre el que se sustenta nuestro estudio, incorporando aquellas que enriquecen aspectos concretos relativos a la función de inclusión social e inclusión digital de estas instituciones con respecto al colectivo de las personas mayores.

Por otra parte, se encuentra nuestra metodología de estudio de campo, necesaria para que el personal bibliotecario y las personas mayores usuarias de las bibliotecas nos ofrecieran información por sí mismos sobre su visión particular de la función de inclusión socio-digital de estas instituciones y cómo puede ésta repercutir en su adaptación al nuevo entorno informacional y al papel que adoptan como centro comunitario de referencia en su entorno local hacia ese colectivo.

2.2.1. Metodología de investigación documental

La búsqueda, localización y estudio de las fuentes documentales más adecuadas para nuestra investigación, ha abarcado un periodo amplio comprendido entre principios de siglo XXI hasta hoy. El resultado es un amplio número de publicaciones científicas y académicas de todo tipo que han incluido artículos de revista, comunicaciones y ponencias en jornadas y congresos, monografías especializadas, documentos académicos como tesis doctorales, trabajos fin de grado o trabajos fin de máster, entre otros. Es, por tanto, una amplia relación de documentos que concentran contenidos sobre el objeto de la investigación y que nos permiten obtener una visión global sobre el estado actual de la cuestión. La bibliografía recogida en la tesis ha seguido el estilo APA (7ª edición), con el matiz de

que para cada documento se ha incluido la información completa de sus autores y autoras (nombre completo y apellidos) para garantizar la identificación exacta tanto de hombres como de mujeres, evitando la invisibilidad habitual de las autoras y contemplando el análisis de distribución por género en nuestra investigación.

El propósito de nuestra revisión bibliográfica persigue ayudar a construir el marco teórico y contextualizar el estudio mediante el análisis crítico de la literatura científica nacional e internacional más relevante sobre bibliotecas públicas y personas mayores, publicada en los últimos 25 años. Para llevarla a cabo hemos procedido de la siguiente manera:

- Búsqueda, localización y selección de las fuentes más pertinentes. Esto se ha realizado en diferentes fuentes de información científicas y académicas como bases de datos en línea, repositorios institucionales, catálogos bibliográficos, portales de publicaciones científicas, sitios web especializados, entre otros, que nos han permitido acceder a todo tipo de información y documentación sobre la temática de estudio incluyendo monografías especializadas, artículos de revistas científicas, documentos oficiales, documentos normativos, tesis doctorales, trabajos fin de grado y fin de máster, documentos de jornadas y congresos, etc.
    - El primer paso consistió en realizar una búsqueda documental en las fuentes mencionadas entre los días 2 y 15 de enero 2025. Una segunda fase de la búsqueda se realizó entre los días 1 y 15 de abril de 2025. El objetivo de la segunda era averiguar si se habían publicado nuevos trabajos que se ajustaran a nuestros criterios de búsqueda iniciales. Para ello, también empleamos alertas informativas que activamos en diferentes bases de datos en línea para estar al tanto de cualquier novedad sobre nuestro tema de investigación. Finalmente, entre los días 1 y 15 de julio, comprobamos la existencia o no de nuevas publicaciones que pudieran ser de nuestro interés. Llegados a este punto, debemos también apuntar que, además de las búsquedas, localizamos documentos de interés utilizando:
        - Un examen concienzudo de las fuentes de información utilizadas en los documentos más relevantes, con independencia del tipo documental consultado
        - A través de las recomendaciones obtenidas en conversaciones formales o informales con profesorado universitario, investigadores o especialistas en la materia
        - Mediante la consulta realizada en foros y listas de distribución como Edicic, Iwetel o Públicas

- La selección de los documentos que han servido para la redacción del marco teórico y del estado de la cuestión se ha realizado teniendo en cuenta los siguientes criterios:
    - Criterio geográfico. La bibliografía principal utilizada está relacionada con los siguientes países: España, Reino Unido, Australia, Estados Unidos, y Canadá. De manera puntual y por el interés del contenido del documento, también se han seleccionado algunos textos correspondientes a países de Hispanoamérica (Argentina, Chile, Costa Rica, Colombia, y Cuba), países Escandinavos (Suecia, Noruega, y Dinamarca), y países asiáticos (China, Japón, y Corea del Sur). El primer grupo de países (aquellos que han conformado nuestra selección documental principal) cuentan con sistemas bibliotecarios desarrollados, aunque con diferencias incluso intraterritoriales, pero que cuentan con redes de bibliotecas públicas asentadas y regidas por normativas y legislaciones específicas. Asimismo, en el caso de los países anglosajones, cuentan con una larga trayectoria en la publicación de textos sobre experiencias bibliotecarias centradas en personas mayores, siendo la mayoría de los mismos de fácil acceso al poder ser recuperados en las bases de datos científicas en línea, tanto especializadas como multidisciplinares, más importantes. Otro aspecto de interés del criterio geográfico utilizado es que la producción documental utilizada nos permite abarcar varios continentes (Europa, América, Asia, Oceanía)
    - Criterio lingüístico. La selección de textos se ha centrado de manera especial, desde el punto de vista idiomático, en aquellos escritos en lengua española e inglesa, con independencia de la nacionalidad del autor o autores de los documentos. Para la comprensión e interpretación de los textos escritos en lengua inglesa nos hemos servido de Lexis[12], un vocabulario-diccionario-traductor bilingüe español-inglés elaborado por el profesor de la Universidad de Granada, Antonio Lozano Palacios.
    - Criterio temporal. Como se ha indicado con anterioridad, la selección documental abarca desde comienzos del actual siglo, aunque de manera puntual se hace mención a documentos anteriores por su interés, relevancia o singularidad.

En el proceso de búsqueda, se han utilizado términos y palabras clave relacionadas con nuestra temática de investigación, en concreto aquellas referentes al binomio biblioteca pública y personas mayores. Así, se ha utilizado la siguiente terminología:

- En español: b*iblioteca, biblioteca pública, bibliotecas públicas, personas mayores, tercera edad, inclusión social, inclusión digital, brecha digital, soledad no deseada*

[12] Recurso digital accesible en https://www.ugr.es/~alozano/About_Lexis.htm

- En inglés: l*ibrary, public library, public libraries, older people, older adults, baby boomers, elderly, seniors, third age, fourth age, digital divide, isolation, digital inclusion, social inclusion*

En español, se ha descartado el uso de cierto términos que creemos no reflejan de manera adecauda la condición de "persona mayor" -de hecho, la expresión "persona mayor" también encierra sus connotaciones y cuenta con detractores como veremos en su apartado correspondiente-, o que inciden en el edadismo o exclusión por la edad o en su carácter peyorativo. Estos términos son: *anciano o ancianos, viejo o viejos, abuelo o abuelos*, entre otros. En nuestra investigación, y a pesar de que tampoco lo estimamos como el más apropiado, nos hemos decantado por el uso del término "persona mayor" porque creemos que es el que mejor representa a este colectivo. En este punto coincidimos con Saloni (2008) cuando expone que:

> Para esta revisión, se ha elegido el término *mayores*, como manera de denominar al grupo objeto de estudio sin tener que usar el inadecuado *viejos*, pero sin convencimiento de que sea el apelativo más adecuado, ni el definitivo. Como muestra de esta incertidumbre y esta disconformidad, la cursiva, siempre que el vocablo no forme parte de una citación literal.

El mecanismo utilizado para interrogar los sistemas de búsqueda de información ha sido el uso de cadenas de búsqueda de documentos junto a operadores booleanos como AND y OR, truncamiento, o la búsqueda literal. Por ejemplo, algunas expresiones de búsqueda de información utilizadas han sido: "Bibliotecas públicas" AND "personas mayores", "Public libraries" AND "Older People", "Public Libraries" AND "Older People" AND "Digital divide", "Public libraries" AND ("Older people" OR "Older adults"), etc.

La relación completa de sistemas de búsqueda y recuperación utilizados para nuestra investigación documental ha sido la que aparece recogida en la Tabla 3 y contempla desde asociaciones bibliotecarias profesionales de ámbito nacional e internacional, bases de datos multidisciplinares y especializadas, repositorios institucionales, entre otros:

Tabla 3. Sistemas de búsqueda y localización documental utilizados

Sistemas de búsqueda de información	Casos concretos
Asociaciones profesionales	ALA (Estados Unidos)[13] ALIA (Australia)[14] CILIP (Reino Unido)[15] CLA (Canadá)[16] FESABID (España)[17] IFLA (organismo internacional)[18]

[13] Sitio web de American Library Association (ALA) de Estados Unidos en https://www.ala.org/

[14] Sitio web de Australian Library and Information Association (ALIA) de Australia en https://www.alia.org.au/

[15] Sitio web de CILIP The Library and Information Association de Reino Unido en https://www.cilip.org.uk/

[16] Sitio web de Canadian Library Association (CLA) de Canadá en https://cla.ca/

[17] La Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID) es una entidad privada sin ánimo de lucro, fundada en 1988, que agrupa a la mayor parte de las Asociaciones y Colegios profesionales del sector de la Información y Documentación en España. Sitio web en https://www.fesabid.org/

[18] La International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), fundada en 1927, es una organización independiente, internacional, no gubernamental, sin ánimo de lucro y de beneficio público que promueve los intereses de las asociaciones bibliotecarias y de información, bibliotecas y servicios de información, y las comunidades a las que sirven en todo el mundo. Sitio web en https://www.ifla.org/

Bases de datos multidisciplinares	Dialnet[19] Google Académico[20] Google Books[21] Scopus[22] Teseo[23] TDR[24] Web Of Science (WOS)[25]
Bases de datos especializadas	LISA[26] LISTA[27] TEMARIA[28]

[19] La base de datos bibliográfica y multidisciplinar Dialnet tiene como objetivo dar mayor visibilidad a la literatura científica hispana. Centrada principal, aunque no exclusivamente, en los ámbitos de las ciencias humanas, jurídicas y sociales, Dialnet se constituye como una herramienta fundamental para la búsqueda de información de calidad. Sitio web en https://dialnet.unirioja.es/

[20] Google Académico es la versión científica del popular buscador de información Google. Responde a la misma dinámica de Google, pero sus resultados refieren a recursos y documentos de ámbito científico y académico. Sitio web en https://scholar.google.com/?hl=es

[21] En esta ocasión, se trata del buscador especializado de Google en libros y monografías de todo tipo y contenido. Permite visualizar algunas o todas las páginas del recurso seleccionado. Sitio web en https://books.google.es/

[22] Scopus es una base de datos científica y multidisciplinar de ámbito internacional. Junto a WOS, es considerada la que mejores prestaciones y resultados ofrece. Sitio web en https://www.scopus.com/home.uri

[23] TESEO es una base de datos especializada en tesis doctorales a nivel nacional. Sitio web en https://aplicaciones.ciencia.gob.es/teseo/#/home

[24] TDX/TDR (Tesis Doctorals en Xarxa / Tesis Doctorales en Red) es un portal web desde el que se puede acceder al texto completo de tesis doctorales procedentes de universidades de Cataluña y otras comunidades autonómas. Sitio web en https://www.tdx.cat/

[25]Junto a Scopus, la base de datos científica internacional más utilizada por estudiosos y científicos de cualquier ámbito académico. Sus prestaciones y funcionalidades la convierten en un recurso de información bibliográfica de gran calidad. Sitio web en https://www.webofscience.com

[26] LISA es una base datos, ofrecida por Proquest, especializada en el ámbito de la biblioteconomía y documentación a nivel internacional. Sitio web en https://about.proquest.com/en/products-services/lisa-set-c/

[27] Al igual que el caso anterior, LISTA también es una base de datos científica especializada en el área de biblioteconomía y documentación. Distribuida por EBSCO, se encuentra accesible en https://about.ebsco.com/products/research-databases/library-information-science-and-technology-abstracts

[28] Por su parte, TEMARIA es una base de datos científica de ámbito nacional especializada en nuestro ámbito de investigación. Indiza los artículos de algunas de las más importantes revistas científicas españolas de nuestro campo de estudio. Sitio web en http://www.temaria.net/simple.php

Catálogos bibliográficos	Catálogo Rebiun[29] WorldCat[30]
Listas de distribución	Bibliomun [31] EDICIC [32] Iwetel [33] Públicas [34]
Portales de publicaciones	Travesía[35]
Páginas web y otros recursos especializados	Servicios y Recursos para Personas Mayores en Bibliotecas Públicas [36]

[29] La Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas (REBIUN) es una red asociada a la Sectorial CRUE I+D+i desde el año 2020. Con anterioridad fue una red independiente (1990-1998) y una Comisión Sectorial de CRUE (1998-2019) https://www.rebiun.org/quienes-somos/rebiun. El catálogo colectivo Rebiun ofrece acceso a los catálogos bibliográficos en línea de las universidades españolas. Sitio web en https://rebiun.baratz.es/OpacDiscovery/public/home

[30] WorldCat es un catálogo colectivo en línea a nivel mundial que permite acceder a los documentos existentes en diferentes instituciones y organizaciones. Como indica en su sitio web, WorldCat.org es un "recurso excelente para localizar materiales únicos y fiables que a menudo no pueden encontrarse en ningún otro lugar que no sea una biblioteca. Al conectar las colecciones de miles de bibliotecas en un solo lugar, WorldCat.org facilita la navegación por las bibliotecas del mundo desde un sencillo punto de búsqueda". Y añade que "WorldCat.org forma parte de OCLC, una organización bibliotecaria global sin ánimo de lucro que brinda servicios tecnológicos compartidos, investigación original y programas comunitarios para que las bibliotecas puedan impulsar mejor el aprendizaje, la investigación y la innovación". Sitio web en https://search.worldcat.org/es

[31] Lista de distribución de la Red de Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia donde se comparte información bibliotecaria de interés para las bibliotecas integrantes de la red

[32] Docentes e investigadores en Ciencia de la Información (EDICIC) es una lista enfocada a docentes en investigadores de nuestra área de estudio de Hispanoamérica, España y Portugal. Sitio web en https://www.rediris.es/list/info/edicic.html

[33] IweTel (Foro para profesionales de bibliotecas y documentación) se configura como un espacio virtual de encuentro y debate para profesionales de la información y la documentación. Creado en 1993 por iniciativa del equipo de redacción de la revista *El Profesional de la Información*, se ha convertido en el principal foro electrónico en español sobre bibliotecas, archivos y gestión del conocimiento. Sitio web en https://www.rediris.es/list/info/iwetel.html

[34] La lista de distribución Públicas está centrada principalmente en el ámbito de las bibliotecas públicas españolas e iberoamericanas. Sitio web en https://www.rediris.es/list/info/publicas.html

[35] El portal de publicaciones Travesía proporciona acceso a recursos digitales que sirven de soporte para el profesional bibliotecario. Concretamente, ofrece acceso al texto completo de legislación (europea, nacional y autonómica); pautas, normas, recomendaciones técnicas y actas de congresos, todas ellas emitidas por organizaciones significativas del sector bibliotecario; y publicaciones procedentes de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Sitio web en https://travesia.mcu.es/

[36] Sitio web en la red social Facebook que ofrece recursos de interés sobre información, noticias, tendencias, experiencias de trabajo, y modelos de buena práctica de servicios bibliotecarios para y con personas mayores. Disponible en https://www.facebook.com/BibliotecasPublicasPersonasMayores

Redes sociales académicas	Academia.edu[37] ResearchGate[38]
Repositorios multidisciplinares	Digibub[39] Digitum[40] Docta[41] Gredos[42] O2[43] RiuNet[44] Sci-Hub[45] Zaguan[46]
Repositorios especializados	ALA Store[47] e-LIS[48] IFLA Repository[49]

[37] Academia.edu es una red social académica, puesta en marcha en 2008, diseñada para que investigadores y profesionales compartan sus trabajos y optimicen su visibilidad. Sitio web en https://www.academia.edu/

[38] ResearchGate es una red social académica dirigida a investigadores y científicas de cualquier área. Permite a los investigadores crear un perfil profesional, compartir sus publicaciones y conectarse con otros investigadores de su misma parcela de conocimiento. Sitio web en https://www.researchgate.net/

[39] Repositorio institucional de la Universidad de Granada disponible en https://digibug.ugr.es/

[40] Repositorio institucional de la Universidad de Murcia disponible en https://digitum.um.es/

[41] Repositorio institucional de la Universidad Complutense de Madrid disponible en https://docta.ucm.es/home

[42] Repositorio insttucional de la Universidad de Salamanca disponible en https://gredos.usal.es/

[43] Repositorio institucional de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) disponible en https://openaccess.uoc.edu/

[44] Repositorio institucional d ella Universidad Politécnica de Valencia disponible en https://riunet.upv.es/home

[45] Repositorio internacional que proporciona acceso gratuito a millones de documentos científicos. Puesto en marcha en 2011, permite a los usuarios superar las restricciones de acceso restringido a artículos de revistas científicas de pago. Disponible en https://sci-hub.st/

[46] Repositorio institucional de la Universidad de Zaragoza disponible en https://zaguan.unizar.es/

[47] Repositorio de las publicaciones editadas por ALA disponible en https://alastore.ala.org/

[48] Repositorio temático internacional especializado en el área de biblioteconomía y documentación, disponible en http://eprints.rclis.org/

[49] Repositorio institucional de IFLA, desde el que se puede acceder al texto completo de diferentes publicaciones de este organismo internacional. Disponible en https://repository.ifla.org/

Fuente: elaboración propia

Desde el punto de vista de la tipología documental consultada, debemos comentar que, de las asociaciones profesionales bibliotecarias, nos han interesado sus documentos normativos en forma de directrices o pautas de trabajo, así como aquellas otras publicaciones que han ido generando como consecuencia de su trabajo diario en forma de monografías, informes de trabajo o, incluso, en artículos de revistas. Sería, por ejemplo, el caso de las *Guidelines for Library and Information Services to Older Adults* de la Reference and User Services Association of the American Library Association, las *Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults* de Canadian Library Association, o las *IFLA Public Library Service Guidelines* (2ª edición revisada).

De las bases de datos en línea, tanto multidisciplinares como especializadas, nos hemos centrado de manera prioritaria en el acceso a artículos de revistas científicas especializadas en la materia objeto de nuestra investigación. Otras publicaciones que hemos consultado, a partir de las bases de datos en línea, han sido trabajos académicos como tesis doctorales o monografías. De entre las revistas científicas destacan *Public Library Quarterly, Library Trends, Library and Information Science Research*, *Journal of Librarianship and Information Science*, entre otras.

Por lo que respecta a los catálogos colectivos bibliográficos, son herramientas que nos han permitido acceder a información bibliográfica, fundamentalmente manuales y monografías, y su localización en bibliotecas y otros centros de información. En nuestro caso, hemos utilizado el catálogo colectivo Rebiun y el catálogo colectivo WorldCat de OCLC en el ámbito internacional.

En cuanto a las listas de distribución, canales de comunicación que facilitan la difusión de información a través del correo electrónico, tienen la particularidad de permitir tanto conectar con profesionales bibliotecarios, investigadores y estudiosos con intereses comunes sobre nuestra temática de estudio, como intercambiar información de interés mutuo. Asimismo, a través de listas especializadas como Iwetel, Públicas, EDICIC o Bibliomun, hemos podido realizar consultas, pedir opiniones, comunicar noticias y hasta iniciar o participar en debates de interés para nuestra investigación.

El portal de publicaciones Travesía, creado por el Ministerio de Cultura española en 2009, permite el acceso a recursos de información de soporte bibliotecario de tres tipos: legislación europea, nacional y autonómica; pautas, normas, recomendaciones técnicas y actas de congresos; y publicaciones diversas que emanan de la actividad de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

Las redes sociales académicas han sido otra de las fuentes de información de utilidad para documentarnos en nuestra temática de investigación. Las redes sociales académicas utilizadas han

sido ResearchGate y Academia.edu, desde las cuales, hemos podido acceder a determinados trabajos y publicaciones que no resultaban fáciles de acceder por otros medios. En ocasiones, los autores de estos documentos proporcionaban el texto completo de los mismos, mientras que en otros casos hemos tenido que contactar con los propios autores para solicitarles que nos hicieran llegar su trabajo -en el caso de ResearchGate- mediante la opción "Request full-text".

Por último, los repositorios institucionales, tanto multidisciplinares como especializados, nos han permitido el acceso a la mayoría de documentos oficiales y académicos fruto de la actividad institucional, académica e investigadora del organismo que soporta el repositorio, de tal manera que hemos podido localizar y consultar monografías especializadas, tesis doctorales, trabajos fin de máster, trabajos fin de grado, artículos científicos, informes de trabajo, comunicaciones y ponencias de jornadas y congresos, proyectos de investigación, presentaciones utilizadas en congresos y jornadas, etc.

2.2.2. Metodología de trabajo de campo

Nuestro trabajo de campo se ha llevado a cabo siguiendo una estrategia metodológica mixta basada en dos técnicas cualitativas de investigación social: la entrevista semiestructurada a personas mayores usuarios y usuarias de biblioteca y el grupo de discusión a una muestra representativa de profesionales que ejercen su labor en las bibliotecas públicas de nuestra comunidad autónoma.

En ambos casos, se diseñaron guiones estructurados de acuerdo con los objetivos de nuestra investigación. Asimismo, se aplicó un método comparativo en el análisis del discurso para obtener los resultados más relevantes.

El trabajo de campo se complementa, tal y como hemos comentado en el epígrafe anterior, con una revisión del estado de la cuestión a partir del estudio y análisis de la literatura científica relacionada, informes y recursos de información de interés, con la pretensión de obtener evidencias científicas que corroboren o discutan los resultados obtenidos en los discursos resultantes en las entrevistas y en el grupo de discusión.

En lo que al trabajo de campo se refiere, presentaremos los resultados obtenidos desde la perspectiva práctica y la opinión del colectivo profesional bibliotecario de la Región de Murcia, así como en la visión y experiencias de usuarios de biblioteca que proporciona el colectivo de las personas mayores, tanto en un caso como en el otro, en lo concerniente a la función de inclusión social y de inclusión digital de las bibliotecas públicas municipales a partir de una muestra representativa de tipo intencional de las mismas.

2.2.3. Las técnicas cualitativas aplicadas: el grupo de discusión y la entrevista.

Como hemos mencionado más arriba, nuestro trabajo de campo se ha desarrollado a partir de dos técnicas cualitativas de investigación: la entrevista semiestructurada y el grupo de discusión. Antes de proceder a exponer con detalle cómo se ha desarrollado nuestra investigación tanto con el personal bibliotecario como con las personas mayores usuarias de bibliotecas, creemos conveniente presentar los aspectos más significativos correspondientes a estas dos técnicas cualitativas utilizadas para poder contextualizar mejor el estudio llevado a cabo con estas herramientas de obtención de información.

¿Y por qué utilizar estás técnicas para nuestra investigación? Por un lado, hay que decir que son diversos los estudios que han mostrado que las técnicas de investigación cualitativa responden mejor para ofrecer facetas de la realidad social que escapan a las estadísticas o a las encuestas. En este sentido, la investigación cualitativa en los estudios de usuarios de bibliotecas resulta útil (Cortés Villalba & Gil Leiva, 2011) y aporta una visión más amplia de los distintos agentes que, en nuestro caso, intervienen en la función de inclusión social y de inclusión digital de las bibliotecas públicas de nuestra región.

Aunque estas técnicas de investigación cualitativa no suelen estar muy presentes en esta clase de estudios, lo cierto es que su aplicación nos ha permitido profundizar en cuestiones relevantes relacionadas con la motivación de uso de las bibliotecas por parte de las personas mayores, con las percepciones y actitudes del personal bibliotecario, y con las implicaciones que resultan para la gestión de servicios y proyectos bibliotecarios.

Pensamos, también, que las técnicas cualitativas utilizadas -el grupo de discusión y la entrevista- se complementan entre sí y proporcionan enfoques y visiones diferentes sobre un mismo fenómeno, asociados a las particularidades de cada técnica. En definitiva, creemos que la significación y la utilidad de los resultados obtenidos en nuestra investigación permiten afirmar que las técnicas cualitativas utilizadas resultan eficaces para nuestros propósitos.

2.2.3.1. El grupo de discusión

Podemos considerar la técnica del grupo de discusión como una especie de entrevista en profundidad realizada a uno o varios grupos de personas, aunque el matiz que la diferencia de una entrevista grupal es el hecho de que la persona que la conduce estimule activamente la interacción entre los componentes del grupo y evidencie control y dirección sobre la misma (Castaño Molina et al., 2017). En nuestro caso, esta técnica se aplicó a una muestra representativa intencional de profesionales bibliotecarios de bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia.

La dinámica del grupo de discusión tiene ventajas de peso sobre otras técnicas de investigación cualitativa como la entrevista, la encuesta o la observación. También es cierto que es una técnica con

unas particularidades que no se encuentran presentes en otras y que su utilidad se constata en determinados contextos o situaciones. El grupo de discusión permite conocer la interacción existente entre una serie de personas ante un hecho, asunto o fenómeno, siendo éste relativo o no al grupo mismo.

Una cuestión clave en la técnica del grupo de discusión es la labor de quien modera la sesión, porque se encarga de dar fluidez al grupo, algo imprescindible para la comunicación entre los integrantes del mismo. No obstante, es importante que esta persona no intente intervenir todo el tiempo, sobre todo si la información fluye con agilidad durante la sesión grupal. Por otro lado, es aconsejable que realice preguntas adicionales cuando sea necesario y que se muestre atenta al lenguaje, tanto verbal como no verbal, utilizado por las otras personas del grupo. También debe reformular preguntas cuando detecte que éstas no han sido comprendidas o cuando las respuestas que obtiene no son acordes con su objeto y finalidad. Por último, se recomienda que resuma y clarifique cuestiones tratadas para avanzar en la discusión (Castaño Molina et al., 2017).

Es importante la elección de las personas que formarán parte del grupo, pudiendo variar a partir de los objetivos planteados en la investigación a desarrollar. Una cuestión importante es evitar que las personas integrantes conozcan de entrada la identidad de quien les va a moderar, ya que la existencia de relaciones entre ellos puede limitar la circulación de información durante la sesión. El número de personas que conformarán el grupo de discusión debe oscilar entre 5 y 10. Un grupo menor dificultaría la interacción entre sus componentes, mientras que un grupo con más de diez personas puede generar dificultad para el control del mismo (Castaño Molina et al., 2017). En este sentido, el grupo de discusión adopta la forma de conversación muy bien organizada, diseñada para obtener información sobre un tema de interés, en un ambiente distendido y permisivo, abierto al debate y a la discusión constructiva.

En nuestro caso, el grupo de discusión estuvo formado por una muestra representativa, de carácter intencional, de profesionales de bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia. El contenido de los temas tratados durante la reunión siguió un guion establecido de antemano y a partir del mismo se animó a la participación de cada uno/a de los/as integrantes, siguiendo un cierto orden y teniendo en cuenta la temática o temáticas a abordar en nuestro estudio. De esta forma, pretendimos con el grupo de discusión recoger experiencias, impresiones y conclusiones del personal bibliotecario relacionadas con los objetivos de nuestra investigación.

2.2.3.2. La entrevista

La entrevista, entendida como técnica de investigación cualitativa, va más allá del cuestionario de opinión o de satisfacción. La técnica de la entrevista personal nos permite descubrir los orígenes de las cuestiones a plantear ofreciendo información sobre procesos, experiencias y actitudes hacia un fenómeno, suceso o realidad cuya captación puede escapar a otras técnicas de investigación cualitativa.

Ruiz Olabuénaga (2012) indica que, en la entrevista, el observador-investigador se mantiene en constante contacto con los sucesos, interpretando lo que sucede, y así consigue obtener un conocimiento más exhaustivo de la realidad que es objeto de investigación. De hecho, lo que diferencia a las observaciones científicas de las espontáneas de cada momento, es sin lugar a dudas el carácter intencional y sistemático de las primeras.

La entrevista es una técnica utilizada para realizar estudios de usuarios en entornos bibliotecarios (Chiumiatto et al., 2018). Sin embargo, los estudios de usuarios de bibliotecas no resultan sencillos de realizar. En unas ocasiones, los realizan los propios responsables bibliotecarios como parte de un trabajo interno de evaluación y mejora de los servicios que ofrece la biblioteca en cuestión. Estos estudios se basan sobre todo en datos generados por la propia biblioteca como resultado de su gestión diaria en donde se contabilizan las visitas realizadas por los usuarios, la asistencia a las actividades culturales organizadas, los accesos que realizan a los medios digitales y sociales, entre otros. En otras ocasiones, los estudios de usuarios de biblioteca son llevados a cabo por estudiosos e investigadores de áreas afines al estudio de las bibliotecas, como la Biblioteconomía, con fines de investigación dentro de lo que se conoce como comportamiento informacional y poniendo énfasis en averiguar sus hábitos de consumo de información, usos de las bibliotecas, y experiencias de usuario en los procesos de interacción, búsqueda y uso de información.

En el primer caso, es decir, cuando la información procede por parte de los propios profesionales bibliotecarios, se utilizan por lo general metodologías de estadística descriptiva básica a partir de la información existente. Es un método que arroja resultados un tanto superficiales que no entran en profundidad en los perfiles y características socioeducativas de los usuarios estudiados. Se trataría más bien de memorias informativas de la propia actividad que lleva a cabo la biblioteca.

En el segundo de los casos, los estudios de índole académica buscan comprender mejor el comportamiento informacional de los usuarios de estas instituciones a partir de diseños experimentales sobre grupos o muestras de personas con determinados rasgos demográficos que, en ocasiones, se basan en variables muy específicas o que pueden estar condicionados por la confidencialidad de los datos recogidos, o bien, por la predisposición tanto de instituciones bibliotecarias como de usuarios objeto de estudio a facilitar la obtención y recogida de información.

Pensamos que, a partir de la técnica de la entrevista, podemos obtener un conocimiento más profundo de los usuarios adultos mayores, un análisis sobre un grupo social que, en general, ha sido siempre identificado en riesgo de exclusión social y digital, y por ello estudiamos cómo puede contribuir la biblioteca pública a la inclusión social y digital de las personas mayores, a partir de la concepción de estas instituciones como espacios normalizadores de aprendizaje, de socialización y acceso a la información y que, de esta manera, pueda ofrecerse como un elemento compensador de una situación de potencial vulnerabilidad.

En nuestro caso, hemos contado con la total predisposición de los responsables bibliotecarios a participar en nuestra investigación, ya que además de ser los protagonistas en el grupo de discusión, han actuado también como buenos informantes (Alejo & Osorio, 2016), no solo por el hecho de facilitarnos el contacto con las personas mayores entrevistadas, sino también porque fueron ellos quienes colaboraron en la realizaron de las entrevistas, pudiendo así investigar las necesidades y demandas de estos ciudadanos, teniendo en cuenta el número creciente de personas mayores en las áreas geográficas de influencia en donde se encuentran ubicadas las bibliotecas de nuestra muestra representativa intencional.

El hecho de que tanto personal bibliotecario como usuarios de edad se prestaran a colaborar en nuestra investigación desde el primer momento, nos ha facilitado mucho la labor de investigación en donde hemos intentado aportar a la misma un enfoque de trabajo multidisciplinar integrando y complementando técnicas y metodologías propias de la sociología junto a las procedentes de la biblioteconomía.

2.2.4. El grupo de discusión del personal bibliotecario y las entrevistas a personas mayores usuarias de bibliotecas

Como ya hemos indicado, hemos hecho uso de dos técnicas de investigación cualitativa para nuestro estudio. Se trata del grupo de discusión y de la entrevista, dos técnicas que creemos adecuadas para los objetivos de nuestra investigación. Además de estas técnicas y, con el propósito de valorar resultados y conclusiones, también hemos decidido aplicar, cuando la ocasión lo requería, otros procedimientos como técnicas estadísticas básicas para el análisis comparativo de elementos de estudio asociados a la investigación cualitativa, así como el estudio bibliográfico llevado a cabo para centrar y complementar la cuestión desde un punto de vista teórico.

Los objetivos planteados en nuestra investigación están ligados al conocimiento del acceso y uso que realizan el colectivo de las personas mayores de los servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas

de la Región de Murcia, así como a la función de inclusión social y de inclusión digital que cumplen estas instituciones, incluyendo asimismo la percepción e impresiones del personal bibliotecario.

La tabla 4 muestra que los objetivos planteados se alcanzan con las dos técnicas cualitativas, la primera aplicada al colectivo de profesionales bibliotecarios, y la segunda al colectivo de usuarios adultos mayores. Del análisis y estudio de sus correspondientes discursos, observaremos cómo cada uno de ellos ofrece una visión distinta de los procesos de inclusión social y digital en el entorno propio de cada una de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia de nuestra muestra intencional.

Tabla 4. Objetivos y técnicas de investigación empírica

Objetivos	Técnica
Perfil social de las personas mayores usuarias de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia	Entrevistas a Personas Mayores
	Grupo de Discusión de Bibliotecarios/as
Función de inclusión social de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia	Grupo de Discusión de Bibliotecarios/as
	Entrevistas a Personas Mayores
Función de inclusión digital de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia	Grupo de Discusión de Bibliotecarios/as
	Entrevistas a Personas Mayores
Desafíos y propuestas de mejora	Entrevistas a personas Mayores
	Grupo de Discusión de Bibliotecarios/as

Fuente: elaboración propia

2.2.4.1. El grupo de discusión de profesionales bibliotecarios y bibliotecarias

Como ya hemos avanzado, el grupo de discusión ha estado formado por una muestra representativa de profesionales de bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia, en concreto de aquellos que contaban con experiencia previa en ofrecer actividades, servicios y recursos para personas mayores. Hay que mencionar que, desde el primer momento que se contactó con estos profesionales,

mostraron una gran predisposición a colaborar y participar en la investigación. La muestra representativa del personal bibliotecario se ha caracterizado por:

1. Todos/as cuentan con una amplia trayectoria y experiencia profesional en el ámbito bibliotecario
2. Sus bibliotecas ofrecen una amplia y variada oferta de servicios y actividades a la ciudadanía
3. Se trata de profesionales muy activos en su comunidad que impulsan o colaboran en iniciativas locales de carácter transversal
4. Son personas que resultan referentes entre sus colegas, incluso en su comunidad local
5. Cuentan con un elevado número de personas usuarias de edad adulta y personas mayores

Los siete profesionales de bibliotecas públicas de la Región de Murcia seleccionados correspondieron a las bibliotecas públicas municipales de San Javier, Lorca, San Basilio de Murcia, Molina de Segura, Santomera, Torre Pacheco y Ricote.

El grupo de discusión del personal bibliotecario tendría como objetivo principal conocer y analizar sus opiniones y puntos de vista sobre aspectos relacionados con la prestación de servicios bibliotecarios a personas mayores y su función de inclusión social y digital. Asimismo, se quería llevar a cabo un análisis de sus planteamientos sobre cómo pueden las bibliotecas afrontar los retos y desafíos que suponen afrontar las necesidades e intereses de este grupo etario cada vez más presente en el conjunto de la sociedad.

El guion semiestructurado del grupo de discusión estuvo compuesto de cinco bloques de preguntas (véase anexo correspondiente):

1. Apoyo político y económico que reciben los responsables bibliotecarios
2. Relación que mantienen las instituciones bibliotecarias con la Administración de la que depende y área administrativa local en la que están incluidas
3. Financiación externa ajena a la biblioteca con respecto a su trabajo con personas mayores
4. Fortalezas y debilidades de las bibliotecas públicas para la inclusión social y digital de las personas mayores
5. Propuestas de mejora y adaptación de los servicios bibliotecarios a las necesidades de las personas mayores

El primer bloque temático se centró en conocer la percepción de los profesionales bibliotecarios sobre el apoyo político y económico que reciben para llevar a cabo su trabajo diario y cómo podía afectar a la prestación de determinados servicios y actividades, sobre todo de aquellos dirigidos hacia las personas mayores.

El segundo bloque temático consistió en debatir sobre la relación que mantienen las bibliotecas seleccionadas con los organismos públicos de los que dependen, así como con otros servicios públicos y privados de su entorno, y de qué modo esas relaciones existentes facilitan o no facilitan el diseño y la prestación de servicios bibliotecarios en general y, en particular, para y con las personas mayores. También en este bloque se reflexionó sobre el área administrativa de la que dependen las bibliotecas publicas y si esa dependencia orgánica influye o no en la concepción de la biblioteca como servicio público y en el tipo de servicios que se ofrecen a su comunidad.

El tercer bloque temático debatió la existencia o no de financiación externa a la biblioteca y cómo todo ello puede condicionar la prestación de determinados servicios, en especial aquellos enfocados hacia las personas mayores.

El cuarto bloque temático analizó la función de inclusión social y de inclusión y formación digital que llevan a cabo estas instituciones, identificando los puntos fuertes y débiles que reconocían los profesionales bibliotecarios para asumir estas funciones.

Por último, el quinto bloque temático sirvió parta que el personal bibliotecario participante en la sesión grupal propusiera actuaciones de mejora que, bajo su punto de vista y condicionado por la particularidad de cada biblioteca y de cada territorio en donde se ubica cada una de ellas, consideraban oportunas para responder en mejores condiciones a las necesidades e intereses de su comunidad de usuarios en general y del colectivo de personas mayores en particular.

Algunos datos de interés que justifican la selección de la muestra de profesionales bibliotecarios son los siguientes:

- Bibliotecas Municipales de San Javier (B1): Aunque no cuentan con un programa "ad hoc" de actividades para personas mayores, mantienen una actitud muy activa y constante en el sentido de que, en su programación de actividades por estaciones del año, siempre se incluyen actividades para este colectivo (visitas guidas, charlas-coloquio, encuentros intergeneracionales, entre otros). Asimismo, ofrecen actividades o servicios no dirigidos de manera exclusiva a las personas mayores, pero que son muy utilizados por este colectivo. Destacable fue el Laboratorio Ciudadano que, en 2021, se impulsó para mitigar la soledad no deseada en personas mayores de su comunidad y que fue galardonado con el Sello de Calidad

del Consejo de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura para bibliotecas públicas de más de 10.000 habitantes[50]. Reseñable también es el reciente proyecto de recuperación de historias de vida de personas mayores residentes en San Javier, mediante inteligencia artificial[51]

- Red de Bibliotecas Municipales de Lorca (B2): Red de bibliotecas públicas muy activas con el colectivo de las personas mayores. Desde hace unos años, y como consecuencia de la crisis sanitaria propiciada por la pandemia del COVID-19, pusieron en marcha dos iniciativas que se mantienen en la actualidad: "Nosotros te leemos"[52] (Accésit en la convocatoria de los Premios Biblioteca Pública y Compromiso Social, de la Fundación Biblioteca Social, en 2016) y "Nosotros te lo llevamos"[53]. Otras iniciativas relevantes son el proyecto Biblioteca del Mayor y las Bibliotecas Senior[54], fruto del trabajo conjunto de las concejalías de Educación y Bibliotecas, y de la de Política Social del Mayor del Ayuntamiento de Lorca, todo ello enmarcado dentro del Plan de Fomento de la Lectura para Personas Mayores de la Red Municipal de Bibliotecas de Lorca[55]

- Bibliotecas Municipales de Molina de Segura (B3): Han publicado en los últimos años varios libros que son el fruto del trabajo de grupos o asociaciones de personas mayores del municipio. Además, durante la crisis sanitaria del COVID-19, pusieron en marcha en colaboración con los servicios sociales de la localidad, un servicio de préstamo a domicilio "Bibliocasa" para personas mayores y/o con movilidad reducida que se mantiene en la actualidad y en el que colaboran, de manera altruista, personas voluntarias para acercar los materiales de lectura a los domicilios de las personas mayores interesadas[56].

---

[50] La memoria técnica de este proyecto se encuentra disponible en el sitio web del CCB en https://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/Sello2021BibliotecasPublicasMas10000Habitantes_Ganador.pdf

[51] La Biblioteca de San Javier está recogiendo en su canal de Youtube algunas de las "conversaciones" grabadas entre estas personas mayores y la herramienta de inteligencia artificial ChatGPT. Pueden visualizarse en https://www.youtube.com/playlist?list=PL1Of9F4Z3azKrtSnf5ILvWNaUoR0gdWMQ

[52] Sitio web de este proyecto accesible en https://nosotrosteleemos.blogspot.com/

[53] Más información sobre este proyecto en https://bibliotecasmunicipalesdelorca.blogspot.com/2025/05/descubre-nosotros-te-lo-llevamos.html

[54] Wals, P. (2022, 2 de agosto). Los mayores arriman el hombro en Lorca. *La Opinión de Murcia*. https://www.laopiniondemurcia.es/municipios/2022/08/02/mayores-arriman-hombro-lorca-72446944.html

[55] Puede consultarse más información sobre este plan en https://el-lorquino.com/2023/05/30/region-de-murcia/lorca/la-red-municipal-de-bibliotecas-de-lorca-desarrolla-el-plan-de-fomento-de-la-lectura-para-personas-mayores-yo-tambien-leo/159765/

[56] Toda la información sobre este servicio que ofrecen la Biblioteca de Molina de Segura se encuentra disponible en https://cultura.molinadesegura.es/literatura/bibliocasa-2/

- Biblioteca Pública Municipal de Ricote (B4): Junto al municipio de Ojós, es el municipio con mayor índice de envejecimiento poblacional de la Región de Murcia, según se desprende de la información disponible en el portal estadístico del Instituto Nacional de Estadística (INE)[57]. Creímos pertinente incluir a su responsable en el grupo de discusión para que pudiera ofrecernos su visión, desde la perspectiva de un municipio con un porcentaje alto de población de 65 años o más. En esta biblioteca, se mantienen contactos periódicos con servicios municipales locales relacionados con el ámbito de las personas mayores. No hace mucho, ha puesto en marcha un club de lectura para no lectores, enfocado para adultos y personas mayores con dificultades para leer[58]

- Biblioteca Municipal San Basilio de la localidad de Murcia (B5). Se trata de una biblioteca pública muy activa y concienciada con los colectivos de ciudadanos vulnerables y/o con necesidades especiales. Ubicada en el Centro Cultural Puertas de Castilla de la ciudad de Murcia, forma parte de la Red de Bibliotecas Municipales de la ciudad[59]. En los últimos años han impulsado iniciativas de inclusión social mediante la lectura fácil: un club de lectura fácil para personas mayores y actividades para reactivar la memoria en personas mayores.

- Biblioteca Municipal de Torre Pacheco (B6). Desde 2018, cuenta con un Club de Lectura Fácil para personas mayores que mantiene una actividad constante y activa, así como diferentes talleres de alfabetización digital para personas mayores.

- Biblioteca Municipal de Santomera (B7). Bajo el lema, "Conectando edades, conectando conocimientos"[60] ofreció en 2024 y 2025 varios talleres de uso práctico del teléfono móvil para personas mayores en colaboración con la Gerencia del Área de Salud VII del Servicio Murciano de Salud (SMS), resultando una experiencia gratificante y enriquecedora con la que pretendían incentivar la convivencia intergeneracional[61]. Con anterioridad, y en el contexto propio de la crisis sanitaria de la COVID-19, ofrecieron un servicio de video llamadas para

[57] Información visual accesible a través de Datawrapper en https://www.datawrapper.de/_/eLMkO/

[58] https://www.facebook.com/photo/?fbid=1186405723487168&set=a.514124110715336

[59] Sección dedicada a esta biblioteca en el sitio web de la Red de Bibliotecas Municipales de Murcia en http://www.rmbm.org/bibliotecas/sanbasilio

[60] Cartel informativo del taller de entrenamiento digital para personas mayores de la biblioteca pública municipal de Santomera disponible en https://www.facebook.com/photo/?fbid=939199521661644&set=a.414937100754558

[61] Cartel informativo del taller práctico de uso del teléfono móvil para personas mayores de la biblioteca pública municipal de Santomera, disponible en https://www.facebook.com/photo/?fbid=689521239962808&set=a.414937100754558

personas mayores y/o sin conexión a Internet durante las fiestas navideñas de 2.020, para que pudieran estar en contacto con familiares lejanos[62].

El grupo de discusión se realizó antes que las entrevistas. Esta decisión se debió a que pensamos que, en una secuencia lógica, se podría convertir en una fuente de resultados que ayudara a orientar y enriquecer las entrevistas a personas usuarias mayores. Además, creemos que ofrecer el grupo de discusión antes que las entrevistas a personas mayores, ayudaría a motivar y comprometer al personal bibliotecario para contar con su colaboración e implicación en la siguiente fase. A través del grupo de discusión, en los contactos previos y posteriores, conocieron mejor el objetivo de la tesis y eso les ayudó a pensar en aquellas personas mayores usuarias más idóneas para las entrevistas.

De este modo, se convocó a los integrantes del grupo de discusión para una reunión en línea el día 14 de febrero de 2025. La reunión, que se llevó a cabo utilizando la plataforma Zoom, tuvo una duración de 90 minutos y en la misma se abordaron las cuestiones relacionadas con el objeto de investigación, siguiendo el guion establecido.

Se optó por este formato en línea, por ser el que mejor se ajustaba a las posibilidades de las personas de la muestra representativa. Además, la última versión de este programa de reuniones en línea ofrece la posibilidad de transcribir las grabaciones realizadas, hecho que facilitó el análisis de contenido del debate generado en el grupo de discusión.

Una vez transcritas las sesiones a partir de la información obtenida, se procedió a categorizar las intervenciones de cada una de las personas participantes y a analizar los discursos de cada una de ellas. Ofreceremos en este trabajo, en el apartado de resultados, literalmente las intervenciones de cada participante identificándolos entre paréntesis con un código asignado a cada profesional (B1, B2, B3, B4, B5, B6 y B7).

2.2.4.2. La entrevista a personas mayores usuarias de bibliotecas

Por lo que respecta a las personas mayores que han participado en este estudio, se han entrevistado a 67 personas (ver Anexo V), con la finalidad de conocer sus experiencias de uso de las bibliotecas, sus motivaciones y hábitos de uso, y cómo perciben a las bibliotecas desde la perspectiva de su labor de inclusión socio-digital.

Las entrevistas realizadas han sido semiestructuradas y han seguido un guion establecido con antelación organizado en diferentes bloques temáticos, a partir de los cuales, se planteaban cuestiones

[62] Cartel informativo de la actividad de videollamadas para personas mayores en la biblioteca pública municipal de Santomera disponible en https://www.facebook.com/photo/?fbid=1744859122342785&set=a.395141943981183

concretas que, al mismo tiempo, estaban relacionadas con los objetivos planteados en nuestra investigación.

Para obtener la información relevante de las entrevistas, tras su correspondiente transcripción, se procedió a extraer tanto las principales respuestas literales o verbatim de las personas mayores usuarias de bibliotecas entrevistadas, como una síntesis detallada de las ideas más relevantes referidas a las distintas cuestiones planteadas a cada una de las personas entrevistadas. A partir de ahí, se elaboraron unas tablas diferenciadas para facilitar la comparación de las respuestas obtenidas, así como el análisis de sus respectivas expresiones y opiniones sobre la función de inclusión social y de inclusión digital de las bibliotecas públicas.

Así, se sistematizaron, entre otras, sus apreciaciones en relación a:

- Sus motivaciones para acudir y sus usos de la biblioteca
- Sus necesidades reales y potenciales con respecto a las bibliotecas y las propuestas de mejora que proponían
- Su interacción con la tecnología, el uso que realizan de la misma, la finalidad de ese uso y si puede estar relacionado con su nivel auto-percibido de competencia digital

Se solicitó al personal bibliotecario, que formó parte del grupo de discusión, ayuda a la hora de seleccionar a las personas mayores más idóneas. Para nuestro estudio, las personas mayores seleccionadas se valoraron como informantes clave (Alejo & Osorio, 2016), por aportar su visión particular sobre las cuestiones objeto de nuestra investigación.

Cada profesional bibliotecario seleccionó un grupo de personas mayores cuyas edades han oscilado entre los 65 y 85 años o más. Se requería que cumplieran los siguientes criterios:

- Al menos, tres o cuatro hombres y tres o cuatro mujeres.
- Personas usuarias activas de biblioteca y que presentaran, al menos, un nivel básico-medio de competencia digital.
- Heterogeneidad en cuanto al modelo de convivencia (vivir solo/a, en pareja, con hijos/as, con nietos/as, etc.)

En total, pudimos recabar 67 entrevistas a personas mayores. La variable principal para la selección de la muestra ha sido, por supuesto, la edad, ya que queríamos circunscribir dicha muestra a personas con 65 años o más. También se han tenido en cuenta otras variables complementarias de perfil social,

como son el sexo, la profesión que han desarrollado durante su etapa laboral, tipo de convivencia, nivel educativo y cultural, y nivel de competencias digitales.

Las entrevistas a usuarios adultos mayores de biblioteca tendrían como objetivo principal conocer su experiencia de usuario, sus hábitos de uso, cómo consumen información, cómo interactúan con las tecnologías de la información, qué usos hacen de las mismas, así como sus impresiones acerca de los servicios y actividades ofrecidas por la biblioteca, basadas o no en las tecnologías, y cómo pueden estar influyendo en su calidad de vida.

El personal bibliotecario se encargó de seleccionar la muestra en cada biblioteca y, dentro de sus posibilidades, se encargaron de entrevistarlos actuando así cada profesional como un colaborador informante (Alejo & Osorio, 2016) en el contexto de la investigación. En función de las habilidades digitales de cada persona mayor entrevistada, nos planteamos que se pudieran realizarse de diferentes modos: de manera presencial, por correo electrónico, o por otros medios (por teléfono, por videoconferencia, etc.).

No obstante, había que contemplar que cuando el personal bibliotecario participante no quisiera o no pudiera realizar la entrevista, la misma sería entonces realizada por nosotros o bien plantear otras opciones como así resultó: finalmente, se dispuso de un cuestionario en línea con el guion de la entrevista para su cumplimentación disponible en https://forms.gle/wkrW8L84C1tYFpYA6.

La razón principal por la que solicitamos al personal bibliotecario su colaboración en este punto fue que, entre el mismo y las personas mayores a entrevistar, existiera una cierta relación de confiabilidad mutua.

El guion de las entrevistas quedó estructurado en cinco bloques temáticos:

1. Uso de la biblioteca y sus servicios
2. Biblioteca, espacio social
3. Actividades que implican socialización
4. Formación y asistencia en competencia digital
5. Tendencias

Antes de comenzar la entrevista en sí misma, se obtenía información personal de cada persona mayor entrevistada: género, edad, nacionalidad, profesión durante su etapa laboral, nivel educativo, y nivel de competencia digital auto percibida. La finalidad de estas preguntas son la de situar a cada persona mayor en su contexto particular e intentar confeccionar un perfil tipo a partir de estos datos.

- El primer bloque de preguntas generales se centra en obtener información relacionada con la frecuencia de uso de la biblioteca y de los servicios de los que se hace uso de manera habitual. Se les pregunta si acudían a la biblioteca, con qué frecuencia lo hacían y qué servicios bibliotecarios utilizaban por lo general.
- El segundo bloque de preguntas presta atención en cuestiones relacionadas con el acceso y adecuación de los servicios bibliotecarios existentes y la facilidad de uso de los mismos. Se les pregunta si les resultaba fácil acceder a las instalaciones bibliotecarias y a los servicios disponibles en las mismas, así como si, bajo su punto de vista y a tenor de la facilidad de uso o dificultades señaladas, son necesarias adaptaciones o reformas y en caso positivo, que precisen cuáles serían en su opinión. Una pregunta clave que se encontraba en este bloque era la referida al personal bibliotecario y la valoración de su trabajo.
- El tercer bloque de preguntas está dirigido a conocer con más detalle cómo contemplan la labor social de la biblioteca. Se les consulta si el hecho de acudir a la biblioteca les permitía interactuar y socializar con otras personas, y si el uso de la biblioteca se valora como un recurso útil para prevenir o reducir los efectos de la soledad no deseada. Asimismo, en este bloque hemos recogido las razones por las que las personas mayores entrevistadas pueden recomendar el uso de la biblioteca y sus servicios.
- El cuarto bloque de preguntas se refiere al uso que realizan de las tecnologías de la información, con qué frecuencia acceden a internet y a servicios digitales, si ese uso de la tecnología les facilita o no tareas de la vida diaria, el apoyo que reciben desde la biblioteca, entre otras cuestiones. El objetivo de estas preguntas es averiguar hasta qué punto han incorporado la tecnología a sus tareas cotidianas y cómo las bibliotecas les ayudaban en este sentido.
- Por último, el quinto bloque de preguntas consiste en recoger la visión de las personas mayores con respecto a la labor y servicios que prestan las bibliotecas. Así se recoge información sobre por qué recomiendan el uso de la biblioteca o qué cambios creen necesarios.

La entrevista acaba con un apartado final de “otros comentarios u observaciones” en donde la persona mayor entrevistada puede exponer todo aquello que crea necesario aportar o precisar, referido tanto a las cuestiones planteadas como a las no planteadas durante la entrevista.

Así, pues, para la realización de las entrevistas se utilizaron dos procedimientos:

- En unos casos, las entrevistas fueron realizadas (grabadas y/o transcritas directamente) por el propio personal bibliotecario en su calidad de colaboradores informantes
- En otros casos, la entrevista se realizó por medio de un cuestionario en línea que se confeccionó con la herramienta Google Formularios

En un primer momento, nuestra intención era que todas las entrevistas se realizaran siguiendo el primer procedimiento. Sin embargo, ante la negativa de algunas personas mayores participantes a que la misma fuera grabada o porque resultara más fácil para el personal bibliotecario su realización, se ofreció el segundo sistema de recogida de información: un cuestionario en línea, con la asistencia del personal bibliotecario en su cumplimentación cuando era preciso. En aquellos casos en los que la persona mayor se encontraba capacitada para su realización de manera autónoma, lo hicieron sin asistencia bibliotecaria.

De esta manera, tras seleccionar el personal bibliotecario a las personas mayores participantes, las entrevistas se realizaron durante tel mes de marzo de 2.025. Más en concreto, las entrevistas grabadas y/o transcritas se realizaron los días 24 y 25 de marzo en el caso de Lorca, los días 7 y 18 de marzo en el caso de San Javier, y los días 27 y 28 de marzo en el caso de Ricote.

Por su parte, las entrevistas mediante cuestionario en línea fueron realizadas los siguientes días: San Javier: 3, 4, 11, 26 y 27 de marzo; Torre Pacheco: 6, 8, 10, 11, 14 y 15 de marzo; Molina de Segura: 1, 3 y 14 de marzo; Murcia-San Basilio: 6, 7, 10, 11, 14 y 17 de marzo; Santomera: 24, 26 y 28 de marzo; Ricote: no se recogió ninguna entrevista con el sistema de cuestionario en línea.

Como puede observarse en la siguiente tabla (Tabla 5), hemos recogido un total de 67 entrevistas. De ellas, 46 se realizaron a través del cuestionario en línea, mientras que 14 fueron grabadas y/o transcritas.

Tabla 5. Entrevistas a personas mayores, según formato y biblioteca/municipio

Biblioteca	**Entrevista-cuestionario en línea**	**Entrevista grabada**	**Total entrevistas**
San Javier	12	4	16
Torre Pacheco	14	0	14
Lorca	0	7	7

Molina de Segura	13	0	13
Murcia San Basilio	8	0	8
Santomera	6	0	6
Ricote	0	3	3
Total	**53**	**14**	**67**

Fuente: elaboración propia

La biblioteca pública que aportó mayor número de entrevistas en formato cuestionario en línea fue la de Torre Pacheco con 14. Mencionar como dato curioso que, todas estas entrevistas por el sistema de cuestionario en línea, fueron realizadas por personas mayores que se encontraban participando en el taller de alfabetización digital que, para este colectivo, se desarrolla en esta biblioteca y la cumplimentación del cuestionario se planteó como una de las tareas de aprendizaje que se realizaron en dicha acción formativa.

En segundo lugar, aparece la biblioteca de Molina de Segura que recogió 13 entrevistas por este medio. En esta ocasión, gracias al contacto directo con las personas mayores en la interacción con el personal bibliotecario que les atendía en el mostrador de información y préstamo de la biblioteca, les animaron a participar a través de sus dispositivos electrónicos o haciendo uso de alguno de los ordenadores de acceso público disponibles en esta biblioteca.

En tercer lugar, por este sistema de recogida de información aparece la Biblioteca de San Javier que consiguió estas entrevistas entre las personas integrantes de su club de lectura quienes fueron animadas y asistidas en su cumplimentación en una de las sesiones de dicho club a través de los dispositivos móviles que traían consigo las personas mayores.

Por su parte, tan solo tres bibliotecas consiguieron recoger entrevistas grabadas y/o transcritas. Fueron las de Lorca con 7, San Javier con 4 y Ricote con 3.

De este modo, y realizando un recuento total de las entrevistas de personas mayores conseguidas por cada biblioteca, ya sea grabada, ya sea en formato cuestionario en línea, resulta que ha sido la Biblioteca de San Javier la que ha obtenido mayor número de entrevistas con 16 (12 en línea y 4 grabadas), seguida de la Biblioteca de Torre Pacheco con 14 (todas ellas en línea), y la Biblioteca de Molina de Segura con 13 (todas ellas en línea). El resto de bibliotecas aportaron 8 (Murcia-San

Basilio, todas ellas en línea), Lorca 7 (todas ellas grabadas), Santomera 6 (todas ellas en línea) y Ricote con 3 (todas ellas grabadas y transcritas).

Una vez realizadas las entrevistas, las realizadas de manera presencial nos fueron facilitadas por el personal bibliotecario a lo largo de la primera semana del mes de abril, mientras que a las cumplimentadas por el sistema de cuestionario en línea pudimos acceder a su contenido (respuestas, comentarios, porcentajes, y gráficas) desde Google Formularios.

Las opiniones recogidas en las entrevistas, tanto las presenciales como las obtenidas en línea, se analizaron y categorizaron, ofreciendo en esta investigación los discursos más relevantes referidos con número correlativo asignado a cada persona mayor entrevistada (E1, E2, y así sucesivamente para el resto de entrevistados y entrevistadas) para preservar su anonimato. A partir de este análisis pretendemos reflejar la importancia que tiene para las personas mayores la biblioteca como espacio de inclusión social y digital, pero al mismo tiempo, mostrar aquellos elementos de mejora detectados en términos de accesibilidad, equipamiento y servicios.

La mayoría del personal bibliotecario que colaboró con la realización de las entrevistas han coincidido en señalar el sistema de entrevista basada en el cuestionario en línea como el más sencillo de realizar porque era el que mejor se adaptaba a sus circunstancias y recursos disponibles. Subrayaron que este sistema respondía mejor a sus posibilidades ante la escasez de personal colaborador suficiente disponible en el momento de la realización de las entrevistas.

MARCO TEÓRICO Y REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3. Marco teórico

3.1. Contextualización

3.1.1. Cambio demográfico y envejecimiento poblacional

El envejecimiento poblacional es un fenómeno demográfico global caracterizado por un incremento sostenido de la proporción de personas mayores en la población total. Este hecho, muy evidente en el caso de España, viene provocado por la combinación de dos procesos principales: por un lado, el aumento de la esperanza de vida y, en consecuencia, la disminución de la mortalidad y morbilidad y, por otro, el acusado descenso de la natalidad, así como los flujos migratorios de personas jubiladas de otros países que deciden pasar esta etapa de la vida en determinadas zonas de la geografía española (Abades Porcel & Bayón Valpuesta, 2012). Esta situación presenta evidentes implicaciones sociales, económicas y culturales, entre las que destacan la demanda creciente de servicios sanitarios, sociales y culturales adaptados, así como la necesidad de disponer de políticas públicas que fomenten la inclusión y la participación activa de las personas mayores.

Estas circunstancias permiten afirmar que nos movemos "hacia una sociedad no de jóvenes, sino de mayores" (Pérez-Díaz, 2006, 43). Según este autor, "el equilibrio entre las edades ofrece una oportunidad para que aumente la influencia de los mayores en tanto que testigos y promotores de una visión más justa que la que impera en nuestras sociedades contemporáneas". Así, el papel que tienen que jugar las personas mayores en años sucesivos parece ser determinante para entender hacia donde caminamos si se mantiene el actual ritmo demográfico y social. Dice Pérez-Díaz (2006, 44) que la voz de las personas mayores debe entenderse "como una voz equilibrada o ecuánime del futuro, que puede compensar una parte del desconcierto del presente".

Este rol, de gran trascendencia en este grupo social, es fruto del cambio social y demográfico hacia el que nos movemos. El aumento de la esperanza de vida unido al hecho de los bajos niveles de natalidad en las sociedades occidentales –por ejemplo, en el caso de la Unión Europea, la media de hijos por pareja se sitúa en torno a 1,4, mientras que en España en torno a 1,3-, está provocando un cambio drástico en la escala de edades que caracteriza a la sociedad actual. Si a principios del siglo XX la esperanza de vida en los países desarrollados oscilaba en torno a los 50 años, hoy en día esa esperanza de vida (un siglo después) se estima en torno a los 80 años. Ese es el cambio demográfico al que nos estamos refiriendo. Ahora se vive más, hay más posibilidades y recursos para vivir más. Y no sólo eso, además de vivir más se hace en mejores condiciones. Evidentemente, mucho tienen que ver los avances de la medicina, el bienestar social, la alimentación, la higiene, etc. Es tal la visión optimista que se tiene de la cuestión (en cuanto al hecho y a la capacidad de poder vivir más y mejor)

que se cree que en pocos años esa esperanza de vida podría aumentarse hasta los 90 o incluso 100 años. Si a ello le unimos el hecho de vivirlos en buenas u óptimas condiciones, podemos imaginar las importantes repercusiones que en el futuro puede tener todo esto.

> La percepción de poder prolongar la vida hasta ese punto se combina con la de hacerlo en un buen estado de salud, que le permita a la gente seguir valiéndose por sí misma. Si la esperanza de vida se acerca a los 80 años, la de una vida en buen estado de salud se sitúa ya en torno a los 67 años. Si aplicáramos esta misma proporción a una población con una esperanza de vida de 100 años, su esperanza de vida saludable podría situarse entre los 85 y 90 años (Pérez Díaz, 2006: 46)

Es posible afirmar, en consonancia con sociólogos y estudiosos de la materia, que la población mundial tiende actualmente a un envejecimiento relativo, pues si observamos los datos estadísticos se ve como el porcentaje de personas mayores sobre el resto de la población crece de manera continua:

> En los países de la OCDE, por ejemplo, los mayores de 65 años son hoy entre un 20 y un 30 por ciento de los del grupo de 20-64 años; serán entre un 35 y un 50 por ciento en 2030, y entre un 40 y un 70 por ciento en 2050 (Pérez-Díaz, 2006, 48).

Todo ello confirma el regreso –posiblemente con más fuerza y poder de influencia- de este grupo social al centro del espacio público y de las decisiones de la comunidad. Es posible hablar, entonces, de "personas mayores jóvenes" en el sentido que apunta Pérez-Díaz (2006, 60), personas que han llegado a un tramo de edad entre los 60 y 65 años y que debido a su poder adquisitivo, así como a la mejora de las condiciones de vida, tienen por delante otros 20 o 30 años de vida en un estado bastante aceptable lo que hace que se les abra un amplio abanico de posibilidades para ocupar ese nuevo periodo de tiempo de vida que se les presenta por delante. Ese amplio elenco de posibilidades al que nos referimos lo resume Pérez-Díaz (2006: 60) de esta forma:

> (…) creo que tienen cierta oportunidad de ejercer una influencia benéfica en la sociedad de hoy y de mañana si encuentran la manera de pensar su experiencia y contribuir con ella, como una enseñanza sensata y equilibrada, al conjunto de la sociedad, persuadiéndola con la palabra y sobre todo con el ejemplo.

En España, los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) correspondiente a las *Proyecciones de Población* para el periodo 2024-2074[63], indican que "el porcentaje de población de 65 años y más, que actualmente se sitúa en el 20,4% del total, alcanzaría un máximo del 30,5% en torno a 2055. En

[63] Nota de prensa disponible en https://ine.es/dyngs/Prensa/PROP20242074.htm

2074 este porcentaje se situaría en el 30,3%". Esta tendencia genera retos en sectores como la salud, la vivienda, el transporte y la cultura, así como en la integración social de las personas mayores. A nivel internacional, países como Japón, Alemania o Italia presentan estructuras de población también muy envejecidas, teniendo que implementar políticas y estrategias específicas de envejecimiento activo y participación social.

El envejecimiento poblacional también se suele asociar con un aumento de la diversidad funcional, movilidad limitada y desigualdad en el acceso a recursos tecnológicos, implicando la necesidad de diseñar servicios y espacios inclusivos y accesibles en todos los ámbitos de la vida diaria, incluidas cómo no, las bibliotecas públicas en la línea de lo dispuesto en el *Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud*[64] de la Organización Mundial de la Salud (OMS) publicado en 2015.

Un fenómeno paralelo al envejecimiento de las personas es el edadismo, término que fue acuñado en 1968 por Robert N. Butler, visto como los estereotipos, prejuicios y discriminaciones hacia las personas por su edad, y que afecta de manera clara a las personas mayores. El edadismo no se limita exclusivamente a las personas mayores, aunque es cierto que sus manifestaciones y consecuencias suelen ser muy perceptibles en este grupo social. Esta discriminación puede ser tanto explícita como implícita, manifestándose a través de actitudes, comportamientos, políticas institucionales y prácticas sociales. El edadismo tiene consecuencias directas sobre la inclusión social, limitando oportunidades de empleo, participación en programas educativos o culturales, y acceso a tecnologías. En contextos digitales, se refleja en la escasa formación dirigida a personas mayores o en la ausencia de interfaces inclusivas en servicios en línea, entre otros.

Algunos estudios han mostrado que el edadismo contribuye a la discriminación y a la percepción de irrelevancia social de las personas mayores. La *Guía para una Comunicación Libre de Edadismo hacia las Personas Mayores*[65], elaborada por HelpAge International España en noviembre de 2023, con el apoyo del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 de España, destaca que es una problemática social aún poco visibilizada, pero que está presente en múltiples ámbitos como el sanitario, el laboral, el financiero y el mediático, generando exclusión, violación de derechos y afectando a la dignidad y calidad de vida de las personas mayores.

[64] Este documento analiza el envejecimiento poblacional como un reto global que exige transformar las políticas públicas y los sistemas de salud, y cuestiona los estereotipos tradicionales sobre la vejez, subrayando que no existe una "persona mayor tipo". Disponible en https://iris.who.int/handle/10665/186466

[65] Esta guía es un documento de sensibilización dirigido principalmente a profesionales de la comunicación, cuyo objetivo es prevenir y combatir la discriminación por razón de edad en los discursos que generan los medios de comunicación. Disponible en https://www.observatoriodeledadismo.es/wp-content/uploads/2024/09/GUIA-COMUNICACION-OBSERVATORIO_A5.pdf

Es muy importante hacer hincapié en la comunicación responsable y libre de edadismo, sobre todo en el contexto de los medios de comunicación, ya que tienen un papel fundamental para cambiar las percepciones sociales negativas sobre el envejecimiento y las personas mayores. Desde estos medios se puede promover el uso de un lenguaje respetuoso que evite estereotipos, infantilización y términos peyorativos o inadecuados[66]. Junto a ello, es necesario desmontar mitos como que todas las personas mayores son dependientes, frágiles, o una carga social[67], y en su lugar acentuar la diversidad y contribución activa de este colectivo a la sociedad.

De este modo, el edadismo se manifiesta en tres niveles, tal y como expone el *Informe Mundial sobre el Edadismo*[68] de la Organización Mundial de la Salud (OMS) publicado en 2021: el institucional con normas y políticas discriminatorias; el interpersonal con actitudes y comportamientos en la interacción social; y el auto-infligido, es decir, aquél que es interiorizado a partir de estereotipos negativos que afectan a la autoestima y la conducta. No debemos olvidarnos de un edadismo muy particular que afecta a las mujeres mayores quienes, en muchas ocasiones, sufren la doble discriminación de género y de edad[69]. Por tanto, debe mejorarse la representación visual y mediática de las personas mayores, promoviendo imágenes positivas y diversas que reflejen un envejecimiento saludable y activo (Martín-Hernández, 2025).

Por todo ello, es muy importante elaborar políticas y prácticas que promuevan el respeto intergeneracional y la participación activa de todos los grupos sociales. En España, por ejemplo, muchas bibliotecas públicas y centros de personas mayores ya incorporan diferentes estrategias que pueden considerase "anti-edadistas" a través de actividades intergeneracionales o talleres de alfabetización digital inclusivos por citar tan solo unos pocos ejemplos (Hernández-Pociño & Faba-Pérez, 2020).

3.1.1.1. ¿De quiénes hablamos cuando hablamos de personas mayores?

El grupo social conocido como el de las personas mayores está adquiriendo una mayor importancia representativa dentro del colectivo global social. Puede afirmarse, en consonancia con la novelista francesa Simone de Beauvoir, que "la vejez no es un hecho estadístico: es la conclusión y la

[66] Una relación de términos adecuados e inadecuados para referirse a las personas mayores, podemos encontrarla en https://fundaciongabo.org/es/blog/periodismosalud/terminos-correctos-para-referirse-las-personas-mayores

[67] Algunas de las suposiciones más habituales relacionadas con las personas de edad, pueden consultarse en https://www.bgs.org.uk/preferred-language-when-referring-to-older-people-in-a-health-context

[68] Este informe muestra las principales implicaciones que tiene el edadismo en el colectivo de personas mayores. Disponible en https://iris.paho.org/handle/10665.2/55871

[69] Esta noticia de prensa, que publica la agencia de noticias Europa Press, da voz a la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA) en su crítica a la discriminación de género y edad que sufren las mujeres mayores. Texto disponible en https://www.europapress.es/epsocial/igualdad/noticia-25n-ceoma-denuncia-discriminacion-genero-edad-sufren-mujeres-mayores-grandes-invisibles-20251124143331.html

prolongación de un proceso". Podemos convenir, pues, que esa etapa de la vida es, al mismo tiempo, conclusión y prolongación de una vida: conclusión porque con la vejez vamos hacia el final de nuestra existencia, y prolongación porque resulta que nuestra existencia tiende a prologarse cada vez más.

No obstante, no existe unanimidad para denominar a este grupo social. Aunque nosotros hemos adoptado por utilizar la expresión personas mayores para referirnos a este grupo social, lo cierto es que la terminología utilizada en los debates actuales para referirse a este colectivo de ciudadanos es variopinta y amplia: personas mayores (para muchos, el término más correcto), ancianos (el término clásico), tercera edad, viejos, poder gris (cuando son referidos en tanto grupo de interés), jubilados, etc. Todos ellos tienen sus connotaciones propias y sobre ellas nos detendremos aunque sea brevemente.

Según el *Glosario especializado en Geriatría y Gerontología* (2007)[70], "jubilado" sería aquella persona que ha dejado de trabajar y recibe una pensión. Esta definición, tomada del *Diccionario de la Lengua Española*[71] de la Real Academia Española, resulta bastante vaga en cuanto a descripción y caracterización de las personas mayores, ya que para estar retirado y percibir una pensión de manutención no hace falta tener 65 años o más. Por tanto, esta concepción de las personas mayores no es válida a los efectos de este trabajo. Igual sucede con otro término muy relacionado con este colectivo: "pensionista". El glosario los define como personas que cobran una pensión. Estos dos términos, pues, hacen referencia más bien a un estado de situación en un momento determinado de la vida, más que a una caracterización sociológica de la persona.

El citado glosario, presenta la siguiente definición de "persona mayor": "se considera población de edad o mayor a aquellas personas que tienen 65 o más años; el umbral es arbitrario, pero generalmente aceptado. Naciones Unidas también considera el umbral de los 60 años población mayor". Esta definición sí aporta un dato relevante para saber a quiénes nos referimos cuando hablamos de personas mayores: las que tienen 65 años o más, pudiendo considerarse como tal incluso, según la OMS, a las personas a partir de los 60 años[72].

En cuanto al término "anciano", en el anexo correspondiente a sinónimos, en la entrada anciano remite a la entrada persona mayor como término aceptado. Lo mismo sucede con el término "tercera edad", ya que remite al término "persona mayor". Por último, el término "viejo", que tiene connotaciones despectivas y casi de rechazo o marginación, no es recogido; se recoge en su lugar

[70] Glosario consultable en http://riberdis.cedid.es/handle/11181/3233

[71] Entrada disponible en https://dle.rae.es/jubilado

[72] Montalbán, M. (2025, 26 de marzo). Cuándo se considera que una persona es "mayor", según expertos y científicos. *Infobae*. https://www.infobae.com/espana/2025/03/26/cuando-se-considera-que-una-persona-es-mayor-segun-expertos-y-cientificos/

"vejez", en tanto que etapa de nuestras vidas: "período de la vida en que se presentan síntomas de involución en el aspecto somático y psíquico". También la define como "la mayor duración de la vida gracias al progreso médico y sanitario y a la mejora de las condiciones de existencia". En este caso se hace referencia al hecho del aumento de la esperanza de vida en los países más desarrollados. Prosigue indicando que "es muy arriesgado establecer un tope cronológico para la vejez, pero, en términos generales, podemos decir que es un proceso vinculado en cierto modo a las condiciones previas del organismo". También apunta la concepción que se tiene sobre la vejez según la zona geográfica en la que se utilice el término: "por ejemplo, en sectores geográficos en que reina la depauperación, el envejecimiento se produce con una gran rapidez. En la civilización occidental, por el contrario, un hombre de sesenta años puede mantenerse en perfectas condiciones físicas y mentales". Esta última definición la recoge del *Diccionario de Ciencias Sociales* en su edición de 1975.

Cerramos este apartado mencionando un nuevo término al que cada vez se recurre más para hablar de las personas mayores: se trata de "cuarta edad"[73], el cual, se corresponde tanto con el aumento de esperanza de vida, como con una vejez más activa y dinámica durante un mayor periodo de tiempo (Asla et al., 2006)

3.1.2. Brecha digital y exclusión social

La brecha digital hace referencia a las desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y está estrechamente vinculada con la exclusión social (Van Dijk, 2020). Algunos autores prefieren hablar de exclusión digital en lugar de brecha digital, pues consideran que este término ha sido utilizado de manera limitada y estática, centrándose principalmente en el acceso a las TIC. Proponen sustituirlo por el concepto de exclusión digital, que consideran más versátil y adaptado a los procesos de fragmentación social provocados por la digitalización (Haz Gómez et al., 2024). Esta perspectiva permite comprender la exclusión digital como un fenómeno dinámico y multidimensional que afecta a diversos grupos poblacionales. En todo caso, y con independencia del término utilizado, la brecha digital no es ni más ni menos que una forma más de exclusión social.

La exclusión digital no es un fenómeno aislado, está intrínsecamente vinculado a otras formas de exclusión social. Las personas que carecen de acceso adecuado a las TIC, o no poseen las habilidades necesarias para utilizarlas, efectivamente se ven privadas de oportunidades en áreas clave como la

[73] Redacción (2023, 5 de septiembre). Rediseñando la longevidad: la revolución de la cuarta edad. *elDiario.es*. https://www.eldiario.es/canariasahora/impulsa-innovacion/redisenando-longevidad-revolucion-cuarta-edad-impulsa-startups-impulsa-ventures_1_10478250.html

educación, el empleo, la salud y la participación cívica. Esta situación prolonga y aumenta las desigualdades sociales ya existentes, creando un círculo vicioso de marginación y clara desventaja.

Durante la crisis sanitaria global provocada por la COVID-19, fuimos conscientes de cómo se iba agravando la brecha digital. Debido a los confinamientos, muchas actividades cotidianas, incluyendo la educación y el trabajo, se trasladaron al ámbito digital. Esto supuso que aquellas personas que no contaban con el acceso adecuado a dispositivos tecnológicos o conexión a internet, se vieron muy afectados, perdiendo oportunidades educativas y profesionales, y afrontando un aislamiento social que resultó ser muy significativo.

Los factores que caracterizan esta brecha digital incluyen: nivel socioeconómico, género, formación educativa, edad y ubicación geográfica. En España, un porcentaje significativo de personas mayores presenta limitaciones en competencias digitales básicas, lo que dificulta su participación en la tareas que se han hecho cotidianas como interactuar con la administración electrónica, hacer uso de servicios de salud en línea, o participar en actividades de educación digital y eventos culturales.

Para las personas mayores, la creciente digitalización de los servicios públicos, representa un desafío notorio por los riesgos de exclusión digital a los que se enfrenta este colectivo que tienen que ver con su relación con los servicios públicos, con las administraciones públicas y con aquellas entidades públicas o privadas necesarias en el día a día de los ciudadanos.

Bajo este punto de vista, el informe *Mejoras en el acceso y uso de la Administración Electrónica por parte de las personas mayores*[74], elaborado por la Universidad de Murcia en 2020, en colaboración con la Fundación Cotec, realiza un análisis de la situación actual respecto a la interacción de las personas mayores con la administración electrónica en España, identificando los principales riesgos y oportunidades que se presentan en relación al uso y acceso de la Administración Electrónica por parte de estos ciudadanos.

Como bien expone este documento, son necesarias líneas de acción prioritarias para afrontar estos desafíos que incluyan una administración más humana y sensible, que garantice el acceso y uso efectivo de los servicios digitales públicos sin generar brechas ni desigualdades, promoviendo la autonomía, inclusión y bienestar social de las personas mayores en un contexto de creciente digitalización. Todas estas propuestas están alineadas con las normativas españolas vigentes y los planes nacionales de digitalización, como el *Plan España Digital 2025*[75] y el *Plan Nacional de*

[74] Texto disponible en https://cotec.es/wp-content/uploads/2023/11/adminelectrononicaymayores_VF.pdf

[75] El *Plan España Digital 2025* incluye unas 50 medidas agrupadas en diez ejes estratégicos alineados con las políticas digitales marcadas por la Comisión Europea para el nuevo periodo. Con el se pretende impulsar el proceso de transformación digital del país mediante la colaboración público-privada y con la participación de todos los agentes económicos y sociales. Más información en https://espanadigital.org/plan-2025/

Competencias Digitales[76], los cuales, deben servir como marco de referencia para desarrollar una hoja de ruta para la adaptación inclusiva de la administración electrónica.

A nivel internacional, y según datos actualizados del Banco Mundial[77], aproximadamente el 32% de la población mundial carece de acceso a internet, siendo las personas mayores y los residentes en áreas rurales (en su mayoría, personas de edades avanzadas) los más afectados. Por tanto, la exclusión digital no solo limita el acceso a la información y al conocimiento, sino que también incrementa la vulnerabilidad frente a episodios cada vez más frecuentes de desinformación y reduce la capacidad de ejercer una ciudadanía plena.

Por todo ello, creemos que en este contexto de profusión digital, las bibliotecas públicas pueden llegar a jugar un papel crucial para ayudar a reducir los efectos de la brecha digital entre la población y colectivos más vulnerables. Al ofrecer acceso gratuito a internet, formación y apoyo en competencias digitales y recursos tecnológicos, las bibliotecas actúan como espacios inclusivos que promueven la adquisición de competencia digital y la participación social. Además, sirven como puntos de apoyo para grupos vulnerables, facilitando su integración en la sociedad digital y reduciendo las desigualdades tecnológicas.

3.1.3. Rol social de la biblioteca

La biblioteca pública se ha consolidado como un recurso social estratégico frente al envejecimiento poblacional, el edadismo y la brecha digital. Su función no se reduce a la gestión de colecciones y, de hecho, abarca otras relacionadas con la mediación informativa, la alfabetización digital, la inclusión social y el fomento de la participación ciudadana (IFLA & UNESCO, 2022).

En España, las bibliotecas públicas están desarrollando programas de actividades y servicios dirigidos a todo tipo de usuarios: niños y jóvenes, adultos, personas mayores, migrantes y colectivos vulnerables, etc., ofreciendo formación en tecnologías de la información, talleres de competencias digitales o espacios de encuentro intergeneracional, por citar unos ejemplos. A nivel internacional,

[76] El *Plan Nacional de Competencias Digitales* tiene por objeto superar cada uno de estos retos, proporcionando una hoja de ruta para identificar las medidas necesarias que aseguren que toda la ciudadanía cuenta con las herramientas necesarias para adquirir y desarrollar competencias digitales. Documento completo disponible en https://avance.digital.gob.es/es-es/espana_digital/210127_plan_nacional_de_competencias_digitales.pdf

[77] Información y datos completos disponibles en https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.ZS

iniciativas como BiblioRedes[78] en Chile o los laboratorios comunitarios en países escandinavos[79], muestran cómo las bibliotecas se posicionan como nodos de inclusión social y tecnológica.

Además, las bibliotecas contribuyen a reducir el impacto del edadismo mediante actividades que valoran la experiencia y participación de las personas mayores, promoviendo su autonomía y visibilidad social[80]. Se constituyen, por tanto, como una infraestructura social clave, fomentando el capital social, la cohesión comunitaria y la resiliencia frente a desigualdades estructurales.

3.2. Fundamentos teóricos

3.2.1.Teorías sobre el envejecimiento

El envejecimiento ha sido abordado desde múltiples perspectivas para entender sus dimensiones biológicas, psicológicas y sociales. Entre las principales teorías (Míquel, 2006; Míquel, 2005), podemos destacar las siguientes:

- *Teoría del desgaste*: ideada por el biólogo alemán August Weissman en 1882, sostiene que el envejecimiento se produce por daños acumulativos en el organismo, lo que afecta a las funciones físicas y cognitivas de las personas. En este sentido, los programas de estimulación cognitiva que se desarrollan en muchos centros de apoyo a personas mayores son una buena solución, ya que los mismos buscan contrarrestar el deterioro asociado al desgaste biológico.
- *Teoría genética*: la que considera que el envejecimiento está programado de manera genética. Es una teoría que ha influido en estudios sobre longevidad y en políticas de salud preventiva.
- *Teoría del éxito en el envejecimiento*: propuesta por J.W. Rowe y R.L. Kahn en 1987 y revisada en 1998, enfatiza los efectos positivos de mantener una buena salud, reforzar la función cognitiva y fomentar la participación social (Petretto et al., 2016). Buenos ejemplos de aplicación directa de esta teoría serían los clubes de lectura y las actividades culturales que se llevan a cabo en las bibliotecas, mediante las cuales, se fomentan la socialización y el bienestar cognitivo.

[78] Como indica en su sitio web, "BiblioRedes es un Programa del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. Nace en noviembre de 2002 con el objetivo de transformar a las personas en agentes de desarrollo cultural y social desde las Bibliotecas Públicas y el ciberespacio, y así, superar el aislamiento gracias a Internet y las nuevas tecnologías digitales. Está presente en 400 Bibliotecas Públicas y 18 Laboratorios Regionales a lo largo de Chile". Toda la información sobre este programa puede consultarse en https://www.biblioredes.gob.cl/

[79] Más información en https://designportfoliolnu.se/studentwork/citizenlab/

[80] Ana Ordás, en su sitio web personal, propone algunas acciones que las bibliotecas pueden llevar a cabo para fomentar un envejecimiento activo en su comunidad. Pueden consultarse en https://anaordas.com/envejecimiento-activo-en-bibliotecas/

- *Teoría del envejecimiento activo*: promovida por la OMS, destaca la importancia de la participación en actividades sociales, económicas, culturales y cívicas, así como la seguridad y acceso a recursos (Martín-Hernández, 2025). El envejecimiento activo se promueve actualmente en muchas bibliotecas a través de, por ejemplo, talleres de alfabetización digital para personas mayores con los que se favorece la inclusión socio-digital de este colectivo.

Todas estas teorías, de un modo u otro, fundamentan la planificación de programas y servicios de todo tipo dirigidos a personas mayores, y en lo que concierne al ámbito cultural y educativo, teniendo presente las aportaciones que pueden ofrecer instituciones públicas como las bibliotecas y los centros comunitarios.

No obstante, por su interés y por resultar ser la tendencia actual, vamos a detenernos en comentar y analizar la teoría del envejecimiento activo. Este concepto lo impulsó la OMS en la *II Asamblea Mundial de las Naciones Unidas sobre el Envejecimiento*[81] celebrada en Madrid en el año 2002. Esta teoría establece un marco conceptual para orientar políticas y programas dirigidos a personas mayores. Su principal objetivo es incrementar la calidad de vida y la participación de este colectivo en todos los ámbitos de la sociedad, no sólo enfocándose en la longevidad biológica, sino también en la autonomía, la salud, la inclusión social y la participación económica, cultural y cívica.

En la actualidad, se habla incluso de envejecimiento activo y saludable. Mientras que el envejecimiento activo es el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad que tiene como fin mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen, el envejecimiento saludable sería el proceso de fomentar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez[82].

Según la OMS[83], el envejecimiento activo se basa en tres pilares fundamentales: salud, participación y seguridad. El primero de ellos (salud) se resume en mantener la función física y mental, prevenir enfermedades y promover el bienestar general. El segundo (participación) se concreta en involucrarse de manera activa en la sociedad, incluyendo actividades culturales, sociales, educativas y de voluntariado. Por último, el tercer elemento (seguridad) consiste en garantizar entornos seguros, económicos y sociales que permitan una vida independiente y digna.

[81] Toda la información sobre este evento puede consultarse en https://www.un.org/es/conferences/ageing/madrid2002

[82] En el sitio web del Ministerio de Sanidad se puede ampliar información sobre estas cuestiones https://www.sanidad.gob.es/areas/promocionPrevencion/envejecimientoSaludable/activo/home.htm

[83] El sitio web de la OMS dedicado a envejecimiento y salud apunta que el cambio en la distribución de la población de los países hacia edades más avanzadas empezó en los países de ingresos altos (en Japón, por ejemplo, el 30% de la población ya tiene más de 60 años), pero los cambios más importantes se están viendo actualmente en los países de ingresos bajos y medianos. En 2050, dos tercios de la población mundial de más de 60 años vivirá precisamente en estos países. Más información en https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health

3.2.2. Inclusión social e inclusión digital

3.2.2.1. Inclusión social

La inclusión social es, según la Unión Europea, un proceso que busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus condiciones personales, puedan participar por completo en la vida económica, social, cultural y política de la sociedad[84]. Este concepto implica la eliminación de barreras que impiden la participación activa de individuos o grupos en situación de vulnerabilidad.

La Comisión Europea, en su informe *Joint Report by the Commission and the Council on social inclusion*[85], publicado en 2004, define la inclusión social como:

> Proceso que garantiza que aquellos que están en riesgo de exclusión social obtengan las oportunidades y los recursos necesarios para participar de forma plena en la vida económica, social y cultural y que pueden disfrutar de un estilo de vida que se considera normal en la sociedad en la que viven. Esto garantiza que tengan más participación en las decisiones que afectan a sus vidas y en el acceso a los derechos fundamentales.

Las principales características de la inclusión social serían:

- Igualdad de oportunidades, esto es, asegurar que todas las personas tengan acceso a los mismos recursos y oportunidades.
- Participación activa, fomentando la implicación de todos los individuos en los procesos sociales y comunitarios.
- Reconocimiento de la diversidad, es decir, valorar y respetar las diferencias individuales y culturales.
- Acceso a servicios básicos que garanticen que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios como educación, salud, vivienda o empleo.

El análisis de lo que es y supone la inclusión social ha sido objeto de diferentes enfoques de estudio, entre los que pueden distinguirse estos tres:

- Enfoque multidimensional: considera diversos factores como la pobreza, la educación, la salud y la participación política como elementos interrelacionados que afectan a la inclusión.

[84]Definición recogida en el sitio web de la ONG *Acción Contra el Hambre*. https://accioncontraelhambre.org/es/actualidad/que-es-la-inclusion-social-preguntas-respuestas-entenderlo

[85] Documento disponible en https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/22f086b6-194f-4d70-9a20-f86bbabff202

- Enfoque de derechos humanos: centrado en garantizar los derechos fundamentales de todas las personas, en particular de aquellos en situación de vulnerabilidad.
- Enfoque comunitario: destaca la importancia de la participación activa de las comunidades en la identificación de sus necesidades y en la implementación de soluciones.

En la actualidad, las tendencias más relevantes en torno al estudio de la inclusión social contemplan cuestiones que van desde la promoción de la diversidad en el ámbito laboral (Blanes & Domínguez, 2015), pasando por el fortalecimiento de políticas públicas inclusivas (Sandoval-Álvarez, 2016), hasta el uso de la tecnología como factor de inclusión social (Travieso & Planella, 2008).

3.2.2.1. Inclusión digital

La inclusión digital es el proceso y conjunto de políticas, prácticas y recursos destinados a que todas las personas puedan acceder, utilizar y aprovechar las tecnologías digitales de manera efectiva, segura y significativa, con independencia de sus condiciones sociales, económicas, educativas o físicas (Alegre-Martínez, 2024). Está muy vinculada a la reducción de la brecha digital y a la igualdad de oportunidades para la participación plena en la actual sociedad de la información y del conocimiento (Robinson, 2005).

La inclusión digital se distingue de otros conceptos relacionados como la alfabetización digital (Bawden, 2002), la cual, se centra específicamente en las habilidades y competencias para usar tecnologías digitales. Así, mientras que la alfabetización digital es un componente de la inclusión digital, esta última tiene un enfoque más amplio que incluye aspectos sociales, económicos y culturales (Ortoll-Espinet, 2008).

En este contexto, el Marco Europeo de Competencias Digitales, conocido por su acrónimo DigComp (Vuoraki et al., 2022), se ha consolidado como el estándar internacional para definir y evaluar las competencias digitales ciudadanas. Este marco establece cinco áreas principales de competencia:

- Alfabetización en información y datos referida a la capacidad para buscar, evaluar y gestionar información digital
- Comunicación y colaboración centrada en las habilidades para interactuar y colaborar a través de tecnologías digitales
- Creación de contenido digital que evalúa las capacidades para crear, editar y producir contenidos digitales
- Seguridad, correspondiente a las competencias para proteger dispositivos, datos personales y privacidad digital

- Resolución de problemas, la cual, proporciona habilidades para identificar necesidades y resolver problemas conceptuales y técnicos

Para Ortoll-Espinet (2008), las principales características de la inclusión digital serían:

- Acceso a dispositivos y conectividad, garantizando que todas las personas tengan acceso a dispositivos digitales y a una conexión a Internet de calidad.
- Alfabetización digital, es decir, desarrollar habilidades para utilizar las tecnologías de la información de manera efectiva y segura.
- Participación en la sociedad digital consistente en implicar a todos los individuos en actividades digitales, como la educación en línea, el teletrabajo y la participación en redes sociales.

En lo que a las personas mayores concierne, hay que decir que la relación entre inclusión digital e inclusión social en el contexto específico de este grupo social, constituye uno de los desafíos más complejos y significativos de la sociedad contemporánea. La investigación sobre esta cuestión muestra que la exclusión digital se ha convertido en un fenómeno desafiante en muchos lugares y que la falta de competencias digitales y mediáticas en buena parte de las personas mayores plantea interrogantes sobre la efectividad de las diferentes iniciativas de inclusión digital puestas en marcha. La problemática existente va más allá de la la mera provisión de acceso tecnológico, se configura como un determinante fundamental de la participación social plena en una sociedad cada vez más digital (Tomczyk et al., 2023).

El envejecimiento poblacional global ya mencionado con anterioridad, junto a la acelerada incursión de las TIC en todos los ámbitos sociales, han provocado una brecha digital generacional (Martín-Romero, 2020) que afecta de manera especial al colectivo de personas mayores. Esta brecha, como decimos, no se limita al acceso tecnológico, abarca dimensiones cognitivas, sociales, económicas y culturales que condicionan tanto la participación digital como la inclusión social de este colectivo.

De este modo, la inclusión digital se constituye tanto en un medio como en un fin para la inclusión social de las personas mayores. Diversos estudios (Castiglioni, 2024; Tomczyk et al., 2023) han demostrado que las TIC son una gran oportunidad a nivel personal, familiar y social para estos ciudadanos, ya que les proporcionan evidentes beneficios en relación a la comunicación, la información, el ocio, el aprendizaje, o la autonomía (Ruiz-López, 2024).

3.2.3. Biblioteca pública como recurso social

3.2.3.1 Fundamentos básicos: IFLA, UNESCO y paradigma actual

La evolución tecnológica y los cambios en los modos de vida han obligado a replantear la función de la biblioteca pública. El nuevo paradigma la concibe como un actor social que se adapta a las necesidades informacionales, culturales y sociales de su comunidad. Estudios recientes (García de Alcaraz-Ruiz, 2023; García-Rodríguez & Gómez-Díaz, 2024; Martínez-Peñaranda, 2024; Sánchez-García, 2024) sobre la función social de las bibliotecas públicas, inciden en que éstas ya no se limitan a su colección documental, sino que han pasado a centrarse en las personas que usan y que no usan (Fernández-Ardevol et al., 2018) sus servicios con la pretensión de ofrecer experiencias positivas y un impacto real en la vida de los ciudadanos.

Efectivamente, las bibliotecas ya no son exclusivamente centros o depósitos de libros. Son instituciones que van más allá y trabajan para convertirse en espacios plurales capaces de incorporar funciones y servicios diversos. Las bibliotecas deben reorientar sus servicios para convertirse en espacios de aprendizaje, encuentro e inserción social (Sánchez-García & Yubero, 2015) y que deben ser concebidas como centros sociales orientados a todas las personas (Sánchez-García & Yubero, 2016). Los ejemplos de la Biblioteca Pública del Estado en Salamanca o de la Biblioteca Central de Helsinki muestran que, cuando se permite la participación ciudadana en la planificación y programación, la biblioteca se convierte en un área de socialización con programas culturales, espacios de debate y actividades para todas las edades (Dantas et al., 2017)

Esta revitalización del papel social de estas instituciones explica por qué en periodos de crisis, como el sufrido durante la pandemia de la COVID-19, las bibliotecas han sido calificadas como infraestructuras sociales esenciales (García-Rodríguez & Gómez-Díaz, 2024) que promueven la lectura, la alfabetización, la salud mental y la cohesión comunitaria.

Por su parte, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y la UNESCO han actualizado recientemente sus directrices para ensalzar la dimensión social de las bibliotecas públicas. El nuevo *Manifiesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* (2022) enfatiza que estas instituciones son una "fuerza para la educación, la cultura, la inclusión y la información" y cumplen un rol importante para afrontar la transformación digital, combatir la desinformación y avanzar en los derechos humanos para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Omella, 2023). Según este manifiesto, las bibliotecas deben ofrecer servicios sin ningún tipo de discriminación de manera que se proporcionen recursos para usuarios que no pueden utilizar servicios ordinarios, como minorías lingüísticas, personas con diversidad funcional o con escasas habilidades digitales.

El manifiesto insiste en que la biblioteca debe proporcionar espacios y plataformas para el diálogo civil y la participación ciudadana, invitando a los usuarios a ser coproductores de servicios. Asimismo, subraya su obligación de fomentar la alfabetización mediática e informacional para combatir las noticias falsas y promover el pensamiento crítico. Del mismo modo, destaca la necesidad de adaptar servicios para la era digital, garantizando el acceso remoto a contenidos y promoviendo la creatividad, la cocreación y el bienestar social y comunitario (Omella, 2023). La implantación de esta visión se apoya en herramientas como:

> El decálogo de implementación, se ha fomentado la traducción del Manifiesto a diferentes idiomas, se ha elaborado una versión en "lectura fácil" y una presentación "template" (formulario) con la información relevante del Manifiesto, adaptable para su presentación y difusión en los diferentes países. Además, se han elaborado unos materiales que ponen en relación el Manifiesto con los retos de futuro de la biblioteca pública, como inspiradores para los planes directores de bibliotecas públicas y para trabajar en cocreación con los equipos de bibliotecas y otros servicios municipales.

La Declaración de Lyon (2014)[86], las Directrices IFLA/UNESCO de las bibliotecas públicas (2010)[87], incluso el documento de Prospectiva 2020 (Gallo-Léon, 2013) ya habían señalado la función de la biblioteca como espacio público y lugar de encuentro, animando a que sus instalaciones faciliten la convivencia y la participación ciudadana (García-Rodríguez & Gómez-Díaz, 2024). El manifiesto de IFLA/UNESCO de 2022 actualiza esta visión al relacionar a la biblioteca con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): lectura, alfabetización digital, inclusión social, salud, bienestar, sostenibilidad y participación democrática (Dalmer & Griffin, 2023)

3.2.3.2 Biblioteca pública y tercer lugar: capital social, cohesión social y lugar de encuentro

Fue el sociólogo estadounidense Ray Oldenburg quien acuñó el concepto de "tercer lugar" para describir aquellos espacios de convivencia social situados más allá del hogar ("primer lugar") y el trabajo ("segundo lugar"). Bajo su punto de vista, el actual ritmo de vida acelerado que caracteriza a las sociedades urbanas ha reducido las interacciones sociales a la esfera doméstica y profesional, generando un vacío social de gran calado: vivimos en comunidad, rodeados de otras personas, pero no nos relacionamos de ningún modo con ellas, o lo hacemos de forma casi testimonial. Para Oldenburg (1989), los terceros lugares son espacios accesibles e inclusivos que promueven encuentros informales, conversaciones espontáneas y un sentido de pertenencia colectivo, revitalizando los vínculos sociales. En su opinión, es característico de los terceros lugares la

[86] Disponible en https://repository.ifla.org/items/a5ea86d0-12d1-4757-b2b4-c81ae66edeae

[87] Disponible en https://repository.ifla.org/items/83753461-738d-4a36-a18e-60a7ae8e6c64

neutralidad, la ausencia de jerarquías, un clima relajado, la acogida de personas habituales y su capacidad para ser espacios de encuentro donde se forman redes sociales y se comparten intereses.

En la actualidad, este concepto es aplicable a la biblioteca pública (Gallo-León, 2019). De hecho, contemplar la biblioteca pública como tercer lugar implica reconocer su potencial para ampliar el alcance de sus servicios y posicionarse como un espacio público que acoge, integra y promueve el sentido de pertenencia, convirtiéndose en un lugar donde suceden experiencias y vivencias. Al asumir las características propias de un tercer lugar, la biblioteca pública posibilita encuentros presenciales en un contexto donde predominan las interacciones digitales y genera capital social gracias a interacciones de baja intensidad breves e informales que permiten vínculos y redes significativas (Barrios-Martínez et al., 2024).

La biblioteca pública del siglo XXI va más allá del libro, destacando en la misma su capacidad de adaptación para atender múltiples necesidades de la comunidad. La biblioteca se convierte, así, en un espacio dinámico de vida social, cultural y política (Sánchez-García, 2024). Buen ejemplo de cuanto comentamos lo encontramos en las bibliotecas que participan en los Premios María Moliner[88] y en el Sello de Calidad del Consejo de Cooperación Bibliotecaria[89], cuyos proyectos galardonados conciben las instalaciones bibliotecarias como salones comunitarios que facilitan la acogida de migrantes, la integración de personas con diversidad funcional, el apoyo a víctimas de violencia de género o la socialización de personas mayores (García-Rodríguez y Gómez-Díaz, 2024; Martínez-Peñaranda, 2024). Todas estas iniciativas han permitido que la biblioteca sea vista como una infraestructura social (Dalmer & Mitrovica, 2022) que no se basa en el consumo y que ofrece refugio en tiempos de crisis.

Por otro lado, también se le reconoce a la biblioteca pública la capacidad de generar capital social en su comunidad (Barrios-Martínez et al., 2024). No resulta fácil describir a qué nos referimos cuando hablamos de capital social:

> El constructo CS es difícil de delimitar en una única definición, ya que su idea es fluida y cambiante en función del ámbito de aplicación y de la época. Lo que parece inmutable en su naturaleza es que está íntimamente relacionado con las redes sociales, con las estructuras de vínculos establecidos entre personas o entre personas y grupos,

[88] Toda la información correspondiente a la convocatoria, bases y proyectos galardonados en los *Premios de Animación a la Lectura María Moliner,* puede consultarse en https://www.cultura.gob.es/servicios-al-ciudadano/catalogo/becas-ayudas-y-subvenciones/ayudas-y-subvenciones/bibliotecas/animacion-lectura-maria-moliner.html

[89] La convocatoria de las diferentes ediciones del Sello de Calidad del Consejo de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura, pretender dar visibilidad a proyectos bibliotecarios innovadores. Toda la información en https://www.ccbiblio.es/sello-ccb/

> y que sirven como vehículo para la satisfacción de necesidades o la consecución de objetivos (Barrios Martínez et al, 2024)

En líneas generales, podemos afirmar que capital social son los recursos, redes y valores compartidos que facilitan la cooperación y la cohesión social. De este modo, la biblioteca, al considerarse como tercer lugar, pasa a generar capital social fomentando interacciones espontáneas y redes de apoyo. En este sentido, la proximidad con la comunidad, considerando las necesidades socio-informacionales, conduce al ejercicio de la ciudadanía y fortalece el sentido de pertenencia a la misma.

En España, podemos afirmar que las bibliotecas crean capital social al ofrecer talleres de búsqueda de empleo, cursos de alfabetización digital para personas mayores, programas de integración de inmigrantes o clubes de lectura inclusivos (Sánchez-García, 2024). Las bibliotecas que impulsan, desarrollan o colaboran en proyectos sociales promueven la convivencia, la igualdad y las relaciones intergeneracionales, convirtiéndose en espacios que fortalecen la participación ciudadana y la colaboración (García-Rodríguez & Gómez-Díaz, 2024). Podríamos decir que esta perspectiva de servicio público cercano a su comunidad convierte a la biblioteca en ese lugar que debe ser para todos y, especialmente, para quienes menos medios tienen. En esta línea, se pronuncia Lankes (2020) cuando afirma que las bibliotecas no solo deben promover redes, sino atender desigualdades sociales, ofrecer espacios inclusivos y hacer visible el papel de la biblioteca en el contexto de la justicia social.

Asimismo, el Manifiesto IFLA/UNESCO de 2022 invita a las bibliotecas a revisar el diseño y la gestión de sus servicios para dar un mayor papel a los usuarios en la toma de decisiones y en la co-creación de contenidos (Omella, 2023). Esta orientación requiere nuevas competencias para todo el personal bibliotecario. En este sentido, Sánchez-García & Yubero (2016) defienden que el profesional bibliotecario del siglo XXI debe incorporar conciencia social a sus competencias profesionales, combinando la gestión de la información con conocimientos de sociología, psicología y pedagogía. La biblioteca es vista así como un agente socio-educativo que debe planificar programas contra las desigualdades, colaborar con el tercer sector y contar con especialistas en procesos socio-educativos (Sánchez-García & Yubero, 2015).

No obstante, hay que tener en cuenta que algunas iniciativas, como convertir la biblioteca en “punto violeta”, esto es, en espacio de atención a víctimas de violencia de género, exige de la participación de profesionales de servicios sociales cualificados para evitar que el personal bibliotecario asuma tareas para las que no están capacitados (Saloni-Miramón et al., 2014; Sánchez-García, 2024). A este respecto, se hace precisa la cooperación entre profesionales bibliotecarios, trabajadores sociales y otros expertos para que las instituciones bibliotecarias puedan llegar a ofrecer servicios de

asesoramiento, apoyo psicológico y actividades terapéuticas, como podría ser programas de fomento de la lectura en hospitales, residencias de mayores o prisiones, sin descuidar su misión de promoción de la lectura y la alfabetización (Sánchez-García, 2024).

Entre las actividades bibliotecarias que en nuestro país están generando capital social podemos mencionar las siguientes (Dantas et al., 2017; García-Rodríguez & Gómez-Díaz, 2024):

- Acceso universal y servicios inclusivos: proporcionar materiales en múltiples idiomas, libros en braille, audiolibros, lectura fácil y dispositivos digitales; adaptar edificios con señalización inclusiva y espacios específicos para distintos colectivos
- Lectura y ocio social: clubes de lectura intergeneracionales y multiculturales que promueven la tolerancia, la salud mental y el respeto a la diversidad
- Formación y orientación: cursos de idiomas para migrantes, alfabetización digital para personas mayores, talleres de búsqueda de empleo y apoyo en trámites administrativos
- Participación comunitaria: proyectos donde los usuarios participan en la programación cultural, en la organización de talleres o en la evaluación de servicios, lo que fomenta el empoderamiento ciudadano
- Salud y bienestar: programas de biblioterapia, visitas a hospitales o cárceles con lecturas para pacientes y reclusos, actividades contra el acoso escolar y campañas de salud mental
- Sostenibilidad y ODS: iniciativas de huertos urbanos, bibliotecas de semillas, talleres de ahorro energético y charlas sobre el cambio climático que conectan a diferentes generaciones y vinculan la biblioteca con la sostenibilidad

Todas estas acciones reflejan cómo la biblioteca pública crea redes de confianza, reciprocidad y colaboración dentro de su comunidad, componentes clave del capital social. Además, al ofrecer espacios neutrales y no basados en el consumo, las bibliotecas refuerzan la cohesión social y, como hemos indicado más arriba, proporcionan refugio en tiempos de crisis (Lankes, 2016).

Podemos concluir, pues, que la biblioteca pública se está redefiniendo como un recurso social. Lejos de ser considerada de manera exclusiva como depositaria de colecciones de documentos, Lankes (2016) resalta que las bibliotecas deben tener expectativas más altas y que las mismas deben adoptar un rol activo como agente con impacto social, de tal forma que la biblioteca del siglo XXI se constituya en un centro social, cultural y educativo promotor de la participación ciudadana y la igualdad. El Manifiesto IFLA/UNESCO 2022, así como las Directrices IFLA-UNESCO (2010), legitiman esta perspectiva al declarar que las bibliotecas son recursos esenciales para la educación, la

inclusión y la democracia, y que deben garantizar el acceso universal y la cocreación de servicios (Omella, 2023).

Por otro lado, hemos podido comprobar que la aplicación del concepto de tercer lugar pone de relieve la capacidad de la biblioteca para actuar como lugar de encuentro, reforzando los vínculos sociales en contextos donde la vida comunitaria se diluye. Lankes (2016) propone la metáfora de la "biblioteca como plataforma" en donde su principal colección no son los documentos, sino las personas, la comunidad. Esa metáfora fortalece la idea de que la comunidad no es un visitante pasivo de la biblioteca, sino una parte constitutiva del espacio. En este vínculo activo, el personal bibliotecario desempeña un papel central como mediador o facilitador. De esta forma, la biblioteca como tercer lugar está capacitada para ofrecer encuentros presenciales y para generar capital social mediante interacciones breves pero significativas. Esta visión coincide con los ejemplos mencionados con anterioridad que muestran la biblioteca como una infraestructura social y como un salón comunitario que promueve el bienestar y la convivencia (García-Rodríguez & Gómez-Díaz, 2024).

3.2.4. Biblioteca pública e inclusión digital

La biblioteca pública se ha convertido en un actor clave en los procesos de inclusión digital, pero no sólo porque ofrece acceso físico o digital a diferentes tecnologías y recursos de información, sino porque posibilita el uso efectivo, el aprovechamiento, la formación necesaria para desarrollar competencias digitales y mediáticas, y el empoderamiento ciudadano. Desarrollaremos este apartado desgranando las cuestiones relativas a:

- Acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías y de la información
- Formación, alfabetización digital y mediática
- Competencia digital y empoderamiento

3.2.4.1. Acceso, uso y aprovechamiento de la tecnología y la información

El acceso es el punto de partida para la inclusión digital. Muchas bibliotecas públicas proporcionan infraestructuras y recursos como ordenadores, internet, espacio para dispositivos propios, horarios amplios, o servicios gratuitos o de bajo coste, que reducen barreras socioeconómicas. En tal sentido, Vera-Baceta & Gómez-Hernández (2021) proponen la creación de espacios físicos dentro de las bibliotecas públicas españolas que permitan la implantación de servicios de formación y asesoramiento para el aprendizaje y el uso empoderador de la competencia digital con dotaciones que aprovechen fondos públicos nacionales, con base en el *Plan Nacional de Competencias Digitales*. Asimismo, el *Manifiesto IFLA-UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* (2022) recalca que las

bibliotecas deben asegurar el "acceso remoto y digital a la información y los materiales, así como el acceso a las competencias y la conectividad necesarias para superar la brecha digital".

No obstante, también son muchas las bibliotecas que no llegan a contar con el equipamiento y la conectividad adecuada, lo que genera problemas de acceso e insatisfacción entre los potenciales usuarios. Es decir, el acceso no es homogéneo: hay diferencias según ubicación geográfica (urbano/rural), nivel socioeconómico, edades (como en el caso, por ejemplo, de las personas mayores), capacidad técnica, etc.

No basta con que exista acceso. Debe haber también capacidad de uso y aprovechamiento real de los recursos digitales. Esto implica que los usuarios conozcan el servicio, lo utilicen, sepan qué hacer con él, lo integren en actividades cotidianas, educativas, laborales, etc. Un estudio en la Biblioteca Regional de Murcia analizó cómo usuarios vulnerables valoraron los servicios públicos digitales evaluando el acceso y su propia competencia digital, motivaciones, y barreras. Se observó que muchos usuarios presentaban niveles limitados de uso debido a falta de confianza, de habilidades, o de apoyo (Gómez-Hernández et al., 2017). Por otro lado, en el caso de las personas mayores, la iniciativa de inclusión digital "Mayores Conectados" de la Biblioteca Pública Municipal Ángel González de Madrid ha mostrado que la alfabetización digital e informacional, a través de una formación específica en el uso de dispositivos móviles, puede fomentar el uso efectivo de tecnologías móviles, reduciendo de esta manera la brecha digital (de la Calle-Hernández et al., 2024).

Además de lo hasta ahora expuesto, hay que tener en cuenta que el aprovechamiento también está influido por la calidad de los servicios, la disponibilidad de soportes, tiempos de uso, interfaz de las tecnologías, relevancia de los contenidos, entre otros.

3.2.4.2. Formación, alfabetización digital y mediática

La formación es el vehículo para dotar de las competencias digitales y mediáticas precisas. En este contexto, tanto la alfabetización digital e informacional como la alfabetización mediática son conceptos clave. En su conjunto, permiten no sólo manejar dispositivos, sino también interpretar, evaluar, y hacer un uso crítico de la información.

Hernández-Pedreño et al. (2019) coinciden en señalar que la formación para un "uso crítico, reflexivo e intencional de la información" es fundamental para compensar desigualdades digitales.

Por su parte, el Manifiesto IFLA-UNESCO 2022 destaca la relevancia de la alfabetización mediática e informativa y el hecho de que las bibliotecas públicas tienen la responsabilidad de "desarrollar la alfabetización mediática e informativa y de las competencias digitales" como parte de su función para "equipar a las sociedades informadas y democráticas". Este mismo manifiesto defiende que las

bibliotecas públicas deben permitir que todos los miembros de la comunidad “accedan, produzcan, creen y compartan conocimientos” y que ofrezcan las condiciones adecuadas para desarrollar competencias digitales.

3.2.4.3. Competencia digital y empoderamiento

La competencia digital va más allá del uso técnico, ya que incluye habilidades para identificar, seleccionar, evaluar, y producir contenido digital, o habilidades de seguridad, autonomía, resolución de problemas, etc. En Vera-Baceta & Gómez-Hernández (2021) se expone que los espacios bibliotecarios destinados a formación en competencia digital deberían servir “para el aprendizaje y el uso empoderador de la competencia digital”, lo que sugiere un enfoque que no sólo enseña a usar tecnología, sino a usarla para los propósitos propios de cada persona.

El empoderamiento se trata de un aspecto más de índole cualitatitva, pero también esencial: tiene que ver con el hecho de que las personas no sólo accedan y usen, sino que adquieran capacidad para actuar, decidir, participar, resolver problemas, e integrarse de forma justa en la vida digital, política, y social. En Gómez-Hernández et al. (2017), los resultados del estudio realizado muestran que los servicios bibliotecarios contribuyen a que usuarios en situación de vulnerabilidad perciban mayor autonomía, capacidad de gestionar trámites digitales, usar fuentes de información, y participar en iniciativas sociales digitales. Mientras, en Vera-Baceta y Gómez-Hernández (2021), se considera explícitamente que la biblioteca puede ser un sitio de asesoramiento y formación que permita al usuario vulnerable aprender a usar con sentido propio, no solo para cumplir tareas básicas, sino ante todo para empoderarse.

Como hemos podido comprobar, la inclusión digital en el contexto de la biblioteca pública no es un añadido opcional, sino casi una exigencia en sociedades donde lo digital forma parte indisoluble de la educación, los servicios públicos, la cultura, o la participación ciudadana. Las bibliotecas, en este sentido, ofrecen un potencial de servicio indudable como espacios híbridos, con tecnología, mediación, y comunidad.

No obstante, que ese potencial se convierta en realidad depende de condiciones concretas que contemplen inversión económica, diseño centrado en usuario, formación no solo técnica sino crítica, acción sostenida, o políticas que reconozcan que la brecha digital no es sólo tecnológica sino social, ya que está relacionada con factores que tiene que ver con la educación, nivel económico, capacidades cognitivas, entre otros. Además, el empoderamiento digital exige que los usuarios no sean meros receptores de acceso, sino agentes capaces de elaborar, participar, crear y decidir. Y aquí, la competencia digital y mediática se convierten en elementos fundamentales pues sin ellas, el acceso

puede ser superficial, el uso poco transformador, y la inclusión limitada. Las experiencias prácticas comentadas con anterioridad muestran tanto la eficacia como la complejidad de estas intervenciones.

3.2.5. Biblioteca pública y personas mayores

Aunque nos extenderemos sobre este particular en el apartado correspondiente a analizar la literatura científica específica que interrelaciona la actividad bibliotecaria con el colectivo de las personas mayores, creemos conveniente adelantar aquí algunas cuestiones relacionadas con la gestión, organización y prestación de servicios bibliotecarios con el grupo social de personas mayores en mente.

De este modo, avanzaremos aspectos referidos a:

- Servicios bibliotecarios tradicionales
- Servicios bibliotecarios innovadores
- Bibliotecas amigables con las personas mayores

El progresivo envejecimiento poblacional es un fenómeno global que debe ser reconocido en la misión de las bibliotecas públicas, constituyéndose en un reto indiscutible, pero también en una gran oportunidad para estas instituciones (García-Gómez, 2019b). En España, según el INE, más de 9 millones de personas tienen 65 o más años, lo que supone un 19% de la población actual. A nivel internacional, la OMS, consciente de esta tendencia al envejecimiento poblacional en la mayoría de sociedades avanzadas, ha promovido la creación de redes de ciudades y espacios amigables con las personas mayores[90] donde los servicios sociales y culturales —entre ellos, las bibliotecas públicas— se reorganizan para favorecer el envejecimiento activo.

Las bibliotecas son vistas como sitios por excelencia para atender a la población mayor (Gil-Calderón et al., 2020), ofreciendo tradicionalmente colecciones y programas de actividades que pueden mejorar su calidad de vida (Ares-Seijo, 2004). Sin embargo, las personas mayores no son un colectivo homogéneo y presentan una gran diversidad en términos de salud, condición socioeconómica y habilidades digitales, entre otras cuestiones, por lo que las bibliotecas deben combinar servicios tradicionales con otros más innovadores que respondan a sus necesidades específicas (Calero-Prieto & Faba-Pérez, 2020; García-Gómez, 2015a; Lenstra et al., 2020; Noguera-Fernández, 2023).

[90] Como se indica en su sitio web, La Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con el Envejecimiento (GNAFCC) fue creada por la Organización Mundial de la Salud en 2010 para conectar ciudades, comunidades y organizaciones de todo el mundo con la visión común de hacer de sus comunidades grandes lugares para envejecer. Más información en https://globalcitieshub.org/es/who-global-network-for-age-friendly-cities-and-communities/

Las bibliotecas públicas son espacios claves para la promoción del bienestar durante la vejez. Así, actúan como proveedores de recursos culturales, como puntos de acceso a información y tecnología, y como nodos comunitarios que favorecen la participación social (García-Gómez, 2019d). Las pautas y guías profesionales elaboradas por diferentes asociaciones bibliotecarias (ALA, 2008; ALA/RUSA, 2017; CLA, 2002; CLA, 2016; Sloan & Vincent, 2009), así como las aportaciones teórico-prácticas de manuales y monografías especializadas en esta cuestión (Brooks, 2021; Honnold & Mesaros, 2004; Mates, 2003; Rothstein & Schull, 2010; Schull, 2013) proporcionan un marco práctico de recomendaciones y directrices de trabajo para la organización y prestación de servicios sensibles a la diversidad de las personas mayores, reconociendo diferencias de edad, salud, capacidades y contexto socioeconómico. En su conjunto, estos documentos permiten reconocer una evolución desde la justificación social y ética del trabajo bibliotecario con personas mayores (ALA, 2008; Sloan & Vincent, 2009) hacia una orientación práctica y operativa basada en el desarrollo de servicios bibliotecarios sostenibles, accesibles, amigables y participativos (ALA/ODLOS, 2018; ALA/RUSA, 2017).

3.2.5.1. Servicios tradicionales: colecciones, préstamo documental y fomento de la lectura

La prestación de servicios bibliotecarios para personas mayores en las bibliotecas públicas norteamericanas en las últimas décadas ha sido estudiada por Xiao & Miao (2019), identificando desde servicios básicos y tradicionales centrados en el fomento de la lectura y el préstamo de documentos (Kendall, 1996), hasta servicios más innovadores que giran en torno a la función de inclusión socio-digital de estas instituciones con este colectivo de ciudadanos (Lenstra et al., 2020; Perry, 2014; Piper et al., 2009).

Las bibliotecas han venido ofreciendo tradicionalmente colecciones impresas y audiovisuales adaptadas a las personas mayores, incluyendo libros escritos en grandes caracteres, audiolibros y otras colecciones documentales (Hebert & Huwieler, 2021). También les han ofrecido y ofrecen préstamos documentales que son proporcionados en los lugares de residencia de las personas mayores mediante servicios de extensión bibliotecaria (García-Gómez, 2019c), en especial a aquéllas con movilidad reducida (Otani et al., 2025) o que residen en áreas rurales con núcleos de población dispersos (Colibaba & Skinner, 2019; Hugues, 2017; Lenstra et al., 2022a; Lenstra et al., 2022b; Lenstra et al., 2021; Lenstra & Oguz, 2020; Sikes, 2020; Sikes, 2018).

Las principales directrices y pautas internacionales de servicios bibliotecarios para personas mayores (CLA, 2002; ALA, 2008; ALA/RUSA, 2017) reconocen que estos llamados servicios tradicionales siguen siendo imprescindibles como herramientas de inclusión, al tiempo que los reinterpretan desde una perspectiva basada en el envejecimiento activo y la inclusión social. De hecho, tanto el préstamo

documental como el fomento de la lectura se consideran servicios esenciales de participación de la comunidad (ALA, 2008). Por tanto, el cambio de percepción estriba en pasar de una visión asistencial basada en ofrecer servicios de acceso al documento y a la lectura a un grupo social vulnerable, en la línea de los primeros estudios que trataban esta cuestión (Phinney, 1973), a otra más inclusiva y participativa, donde la biblioteca busca asegurar la continuidad del vínculo informativo y cultural a lo largo del ciclo vital (Cavanagh & Robbins, 2012).

Con respecto al fomento de la lectura, las bibliotecas han venido ofreciendo clubes de lectura y tertulias literarias enfocadas a este colectivo (Davies, 2024). En nuestro país, la existencia de clubes de lectura fácil para personas mayores es cada vez más habitual. Con ellos, se cubren dos necesidades: la afición a la lectura y la posibilidad de acercarse al libro y a la lectura de una forma adaptada, según las dificultades de comprensión de las personas mayores destinatarias proporcionando espacios de encuentro social y acompañamiento. Las experiencias de las bibliotecas municipales de Castuera (Badajoz), Durango (Vizcaya), Madrid, y Lorca (Murcia) son ejemplos representativos de este tipo de encuentros donde se comparten y comentan lecturas adaptadas.

A nivel internacional, la American Library Association (ALA), la asociación profesional bibliotecaria más importante, a través de su Office for Diversity, Literacy and Outreach Services (ODLOS)[91], destaca que las personas mayores valoran positivamente tener la posibilidad de participar en iniciativas de animación a la lectura, aprendizaje permanente y espacios de reunión intergeneracional como parte de los servicios bibliotecarios tradicionales (ALA/ODLOS, 2018). En definitiva, las bibliotecas públicas han venido prestando y siguen ofreciendo recursos de información y recursos culturales básicos como libros, revistas, o clubes de lectura que aportan bienestar personal y social a este colectivo.

Las colecciones documentales tradicionales siguen siendo de gran interés para las personas mayores. De hecho, las bibliotecas públicas y sus profesionales son partidarios de mantener y promover formatos de lectura accesibles: letra grande, audiolibros, materiales en lectura fácil y colecciones bibliográficas sobre temas relativos a jubilación, salud y memoria, acaparan el interés entre los componentes de este grupo social (Anna & Harisanty, 2019; Kleiman, 2012). Contar con esta diversidad documental e informativa y con la formación adecuada para su uso, no solo les facilitan el acceso a la lectura y consulta de documentos de su interés, sino que fomentan la autonomía en el uso de los distintos recursos bibliotecarios y la formación cultural también en edades avanzadas (García-Gómez & Díaz-Grau, 1999)

[91] La *Office for Diversity, Literacy and Outreach Services* (ODLOS) es una sección especializada de la American Library Association (ALA) cuyo cometido se centra promover iniciativas de trabajo responsables e inclusivos que sirvan y representen a cada comunidad. Más información en https://www.ala.org/aboutala/offices/diversity

Del mismo modo, para usuarios adultos mayores con movilidad reducida, el préstamo a domicilio y los servicios bibliotecarios a distancia como bibliobuses o envío de lotes de libros a centros y residencias de personas mayores son iniciativas bibliotecarias que obtienen resultados satisfactorios. En este sentido, tanto CLA (2016; 2002) como Sloan & Vincent (2009) recomiendan organizar rutas regulares y mantener un catálogo adaptado para préstamos domiciliarios, ya que aumentan el uso de estos servicios y, algo muy importante, reduce la sensación de aislamiento y soledad no deseada entre las personas mayores destinatarias.

Debemos insistir en los beneficios que aportan a las personas mayores el participar en clubes de lectura, tertulias literarias y talleres de memoria que, además de ser considerados como servicios bibliotecarios tradicionales, generan en este colectivo capital social y mejoran su salud cognitiva y emocional (Luyt et al., 2011; Luyt & Ann, 2011). En tal sentido, las principales asociaciones profesionales bibliotecarias (ALA, 2017; CLA, 2016) recomiendan programar regularmente actividades bibliotecarias que favorezcan el encuentro y el intercambio intergeneracional.

3.2.5.2. Servicios innovadores: alfabetización digital, servicios intergeneracionales e información "a medida"

Con la nueva centuria, las bibliotecas públicas están adoptando nuevos enfoques y modelos de servicio para atender las necesidades actuales de las personas mayores (Horton, 2019; Kirman, 2023) en donde se contemplan la formación en el uso y aprovechamiento de la información que se genera y distribuye por medios electrónicos, la prestación de servicios bibliotecarios y recursos de información orientados hacia sus necesidades específicas o la integración de este colectivo en el discurrir diario de la actividad bibliotecaria que se lleva a cabo en cada comunidad, entre otros.

La adquisición de habilidades informacionales y digitales se concibe desde la perspectiva de la llamada brecha digital. Cuando se habla de ello, incluso de exclusión digital (Haz-Gómez at al., 2024), suele relacionarse con las personas mayores (Zadrazilova & Vizvary, 2022). Aunque esta brecha digital generacional se ha ido reduciendo considerablemente en los últimos tiempos, lo cierto es que el colectivo de personas mayores es uno de los grupos sociales con más dificultades para incorporarse en plenas condiciones a la sociedad digital. De ahí que numerosas bibliotecas hayan puesto en marcha diferentes iniciativas con la pretensión de reducir los efectos de dicha brecha digital entre las personas mayores (Welliver, 2017). Estas iniciativas, que se han llevado a cabo incluso en periodos de crisis (Casselden, 2023), van desde el acceso a la infraestructura tecnológica disponible (Donkai & Mizoue, 2014; García-Gómez, 2008), ya sea ofreciendo terminales informáticos u otros dispositivos electrónicos para usar en las instalaciones bibliotecarias, pasando por el ofrecimiento de diferentes acciones formativas para adquirir habilidades digitales e informacionales (De la Calle-

Hernández et al., 2024; Elgamal et al., 2024), hasta la puesta en marcha de servicios en línea de distinta índole dirigidos hacia este colectivo (Charbonneau, 2014; García-Gómez & Díaz-Grau, 2004; Tang et al., 2024; Wang, 2013; Yi, 2015).

Diferentes estudios (Heredia-Sánchez, 2023; Moreno-Mulas, 2006; Morillo-Moreno, 2009; Tward, 2022) han demostrado que las personas mayores que han adquirido competencias digitales relacionadas con la utilización de aplicaciones móviles cotidianas, no solo les permiten manejarse con seguridad y confianza con las mismas y ser capaces de comunicarse con amigos y familiares, solicitar citas médicas, interactuar con la administración, averiguar la ubicación geográfica específica de un lugar de su interés, o conocer el uso de plataformas de préstamo de libros electrónicos y recursos audiovisuales como son los casos, por ejemplo, en España de *eBiblio*[92] y de *eFilm*[93], sino además porque consiguen adquirir y reforzar sus habilidades tecnológicas y su integración en nuevos recursos digitales como las redes sociales, reduciendo incluso sentimientos y situaciones de soledad no deseada. De hecho, las prácticas de alfabetización informacional y digital que ofrecen las bibliotecas públicas a este grupo social, resaltan el valor tanto social como educativo de las mismas. En este sentido, las acciones formativas deben ser modulares, con un claro enfoque práctico y adaptables a las particularidades de las personas mayores siendo aconsejable trabajar con grupos pequeños que se complementen con asesoramiento y formación personalizada si las circunstancias lo permiten, y siempre ofreciendo materiales impresos de apoyo que ayuden a las personas destinatarias de la formación en la retención de los conocimientos. Estos mismos estudios mencionados recomiendan, asimismo, el uso de lectores de pantalla, lupas electrónicas o audiolibros, así como programas de capacitación adaptada, para facilitar el acceso de las personas mayores a la información digital (Castiglioni, 2024; Lamphere, 2019; Larkin-Lieffers, 2000).

Otra línea de prestación de servicios bibliotecarios innovadores es la integración de las personas mayores con el resto de colectivos de ciudadanos que hacen uso de las bibliotecas públicas. La idea no sería crear espacios de servicio destinados de manera exclusiva para personas mayores (Robbins, 2012), sino trabajar por la integración con el resto de usuarios bibliotecarios, compartiendo espacios y servicios, experiencias y conocimientos, de tal manera que constituyan servicios bibliotecarios intergeneracionales en donde todos tengan cabida y en donde todos adquieran un papel relevante en

[92] Ebiblio es un servicio de préstamo documental digital gratuito ofrecido por las bibliotecas públicas españolas. Coordinado e impulsado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura en colaboración con las comunidades y ciudades autónomas, a excepción de Cataluña y País Vasco que cuentan con servicios propios de préstamo electrónico. La plataforma web está disponible en https://ebiblio.es/inicio.html

[93] Efilm es una plataforma de préstamo digital de material audiovisual para su visionado en formato streaming. Además de películas cinematográficas, es posible acceder a series, juegos, podscats y revistas. La plataforma web está disponible en https://efilm.online/

su interrelación con las instituciones bibliotecarias. Algunos autores como Kleiman (2008) eran partidarios de crear espacios bibliotecarios para uso exclusivo de las personas mayores como punto de partida para su inclusión como parte relevante de las bibliotecas, pero el tiempo y la experiencia han demostrado que, con las adaptaciones oportunas, las bibliotecas públicas son y pueden ser excelentes lugares donde todos los ciudadanos, con independencia de su edad, condición scioeconómica, idioma, o lugar de origen, se sientan identificados y encuentren recursos y servicios que contemplen sus intereses y necesidades en la línea de lo expuesto por el Manifiesto sobre la Biblioteca Pública de la IFLA/UNESCO (2022): "Todos los grupos etarios deben poder encontrar material adecuado a sus necesidades. Las colecciones y los servicios deben incluir tanto todo tipo de medios y tecnologías modernas, como materiales tradicionales". Asimismo, la *Declaración de Túnez sobre bibliotecas, lectura y diálogo internacional*[94] de 2011, insta a todas las bibliotecas a que "impulsen actividades para reducir la segregación y el aislamiento de los adultos mayores y construir una sociedad cohesionada por medio de los servicios y los programas intergeneracionales". En nuestro país, las bibliotecas públicas están dando pasos importantes en este sentido y es cada vez más habitual encontrarnos con diferentes servicios y experiencias intergeneracionales en las mismas que repercuten en la plena integración de las personas mayores con el resto de usuarios que hacen uso de estas instituciones (García-Gómez, 2019c). Los casos de las bibliotecas municipales de La Vall d'Uxó (Castellón)[95], San Javier (Murcia), Atarfe (Granada), Amposta (Tarragona), Soto del Real (Madrid), entre otros, son claros ejemplos de cómo la personas mayores y las personas de otras franjas de edad pueden compartir momentos y encuentros singulares.

Por otro lado, hay que mencionar que las personas mayores demandan cada vez más información ajustada a sus intereses y necesidades particulares (Andreu-Ramos, 2013; Asla et al., 2006; Glusker, 2014). Esto ha hecho que las bibliotecas vayan incorporando en su oferta de servicios y recursos variados que abarquen ámbitos diversos como es el de la salud, uno de los temas que suscita gran interés entre las personas mayores y sobre el que precisan de información y recursos fiables, apoyo y orientación para tramitar citas médicas por medios electrónicos y, en general, alfabetización en salud digital (Malone et al., 2017; Maxwell, 2025b; Merkley, 2012; Shi & Luo, 2020). En tal sentido, diversos trabajos recomiendan alianzas con servicios y especialistas sanitarios para diseñar recursos y talleres específicos (Dieterle & Becker, 2011; Hoffman-Goetz et al., 2006). Esta línea de trabajo responde a la creciente relevancia de la salud digital en sociedades más envejecidas y constituye una muestra del rol ampliado de la biblioteca como agente de bienestar en su comunidad.

[94] Acceso al texto en https://repository.ifla.org/items/080a0113-0b57-4345-b4fe-ddf526d5e017

[95] Información detallada sobre el club de lectura intergeneracional de esta biblioteca puede consultarse en https://www.bibliotecaspublicas.es/lavall/Actividades/Clubes-de-lectura/Club-Lectura-Intergeneracional.html

Estas necesidades de información que manifiestan hoy en día las personas mayores tienen que ver, pues, con aquellos aspectos de su vida cotidiana que más les preocupan y que les afectan de un modo directo o indirecto. Las bibliotecas públicas también ofrecen recursos de información centrados en las personas mayores o cuyos destinatarios serían estas mismas o los profesionales del ámbito de la gerontología. Estaríamos hablando de puntos o centros de interés, colecciones documentales especializadas, recursos en línea sobre cuestiones relacionadas con la vejez, entre otros. Incluso sería reseñable la producción literaria existente en la que el protagonista o protagonistas principales de sus correspondientes tramas es o son personas mayores, y donde los lectores pueden verse reconocidos en dichos personajes literarios y ayudar a romper determinados estereotipos asociados a la vejez (García-Gómez, 2020a).

3.2.5.3. Bibliotecas amigables con las personas mayores

Hablar de bibliotecas amigables con las personas mayores supone, ante todo, que las mismas sean accesibles y fáciles de utilizar por parte de este grupo social. Una biblioteca será amigable con las personas mayores cuando contemple unos criterios fundamentales tanto en su entorno físico como en el rol que adopta en su comunidad con respecto a este grupo social.

El concepto de biblioteca amigable se utiliza en el contexto de la agenda internacional de entornos accesibles y amigables con las personas mayores, promovida por la OMS en el marco de la iniciativa *Age-friendly Cities and Communities*[96]. Como podemos consultar en el sitio web del nodo español (IMSERSO) de esta iniciativa[97]:

> La Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores fue promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2010 como respuesta al rápido envejecimiento de la población y con el objetivo de conectar ciudades, comunidades y organizaciones en todo el mundo con la visión común de hacer de su entorno un lugar mejor donde envejecer dignamente y con calidad.

Si trasladamos esta visión al ámbito bibliotecario, este enfoque implica la integración de principios de accesibilidad universal, diseño inclusivo y participación activa de los usuarios adultos mayores en la planificación y evaluación de los servicios bibliotecarios.

Desde el punto de vista del diseño de servicios, espacios y recursos, deben considerarse los principios de accesibilidad y de diseño universal, contemplando pasillos amplios, señalización clara,

[96] Esta iniciativa promueve la creación de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores y diseñadas para la diversidad, la inclusión y la cohesión, abarcando todas las edades y capacidades. Más información en https://www.who.int/activities/creating-age-friendly-cities-and-communities

[97] Se puede acceder a toda la información en https://ciudadesamigables.imserso.es/

iluminación adecuada y mobiliario confortable, como asientos cómodos, mesas con espacio para bastones o andadores y zonas de descanso situadas de manera estratégica en las diferentes estancias de la biblioteca, entre otros.

Según ALA/ODLOS (2018), las bibliotecas pueden eliminar barreras ofreciendo bibliotecas móviles accesibles, colecciones en formatos accesibles (libros en letra grande, audiolibros, libros de lectura fácil, etc.) y espacios con rampas, ascensores y asientos ergonómicos. Estas medidas facilitan que incluso usuarios adultos mayores, o no, con discapacidades sensoriales o con movilidad reducida, puedan hacer uso de cualquier servicio o espacio bibliotecario de manera autónoma.

En el documento *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores* (IMSERSO, 2011) se ofrecen algunas recomendaciones muy útiles que pueden servir de referencia en este sentido. Se trata de una guía práctica y normativa dirigida a responsables de bibliotecas, técnicos de servicios y administraciones públicas con el objetivo de facilitar la accesibilidad plena en las bibliotecas públicas y acercarlas a dos colectivos prioritarios: personas con discapacidad y personas mayores. El documento combina fundamentos jurídicos y conceptuales con recomendaciones técnicas, organizativas y de servicios, incorporando además ejemplos de buena práctica y un directorio final de recursos.

En lo que concierne de manera específica a las personas mayores, sitúa a este colectivo como grupo prioritario dentro de la accesibilidad bibliotecaria, junto a las personas con diversidad funcional. Su inclusión responde a dos argumentos ya mencionados en diferentes lugares de nuestra investigación: por una parte, el proceso natural de envejecimiento puede generar (aunque con diferencias notables en cada persona mayor como muestra de la heterogeneidad de este grupo social), limitaciones físicas, sensoriales o cognitivas que se concretan en pérdida de visión, audición, movilidad o memoria que requieren ajustes específicos en los servicios bibliotecarios. Por otra parte, las bibliotecas públicas son espacios ideales para favorecer el envejecimiento activo, el aprendizaje continuo y la participación social, garantizando de este modo el acceso a la información, la cultura y las relaciones interpersonales.

Asimismo, el documento subraya que las personas mayores deben ser vistas como usuarias activas y no como beneficiarias pasivas de servicios. Por tanto, las medidas de accesibilidad benefician a toda la comunidad, no sólo a una parte de ella. En línea con lo que comentamos, el texto insiste en que la accesibilidad física es el primer paso hacia la plena inclusión y así resalta la necesidad de que las bibliotecas públicas cuenten con (pp. 18-35):

- Entradas sin obstáculos acompañadas de rampas suaves, pasamanos y puertas automáticas.

- Iluminación adecuada que evite reflejos y sombras, facilitando así la lectura de carteles y la orientación espacial.
- Contrastes cromáticos entre paredes, suelos y señalización, para de este modo compensar la pérdida visual asociada al envejecimiento avanzado.
- Mobiliario ergonómico y estable, con sillas con apoyabrazos y mesas amplias.
- Ascensores o plataformas elevadoras en edificios bibliotecarios distribuidos en varias plantas.
- Aseos adaptados y fácilmente localizables.

El objetivo sería garantizar la autonomía y seguridad de las personas mayores dentro del recinto bibliotecario. Asimismo, se recomienda ampliar y diversificar las colecciones documentales de estas instituciones para atender las necesidades lectoras de las personas mayores, también muy diversas y heterogéneas. A este respecto, aconseja (pp. 51-58):

- Colecciones específicas que incluyan, entre otros, libros de letra grande, audiolibros, materiales en lectura fácil, prensa diaria, revistas de ocio y salud, o recursos de autoformación digital. En este punto, cabe recordar la idoneidad de apostar por ofrecer colecciones, secciones o centros de interés con material literario que ayude a romper estereotipos asociados a la vejez y a la edad avanzada (García-Gómez, 2020a)
- Soportes alternativos al material impreso y librario en donde tengan cabida CDs, DVDs, materiales digitales descargables, y otros recursos en línea.
- Criterios de edición accesible que se caractericen por tener una tipografía legible (Arial, Verdana, mínimo cuerpo 12), interlineado amplio, contraste claro texto-fondo, o papel mate.
- Señalización temática clara en estanterías y tejuelos que facilitan la identificación y localización de aquellos materiales que sean de su interés

Con estas medidas se pretende que las personas mayores mantengan una relación activa con la lectura, compensando los inconvenientes del envejecimiento visual o las limitaciones físicas que puedan presentar en determinados momentos de la vejez.

Otra cuestión importante que recoge esta publicación del IMSERSO, es la referente a las dificultades y necesidades que experimentan las personas mayores con la tecnología. Señala que la brecha digital generacional es un nuevo obstáculo de acceso a la información, y que las bibliotecas pueden

desempeñar un papel esencial a la hora de reducir sus efectos en este colectivo de diferentes maneras que incluyen, entre otras (35-40):

- Proporcionando equipos informáticos adaptados que incorporen pantallas grandes, teclados ampliados, o ratones ergonómicos.
- Asegurando la accesibilidad a los catálogos bibliográficos en línea y otros sitios web de su interés, siguiendo las normas WAI/WCAG[98].
- Ofreciendo talleres de adquisición de competencia digital orientados a sus intereses y necesidades en donde se les forme u oriente en temas tan variados como el correo electrónico, la navegación segura en internet, el uso de las redes sociales, o el acceso e interacción con la administración electrónica (De la Calle-Hernández et al., 2024; Monje et al., 2009)
- Favoreciendo el acompañamiento personalizado e incorporando, incluso, la posibilidad de tutorías intergeneracionales.

Con estas acciones se aboga por reforzar la autonomía informacional y la inclusión digital de las personas mayores, algo realmente importante en una época, la actual, caracterizada por la sobreabundacia de información y la incorporación de lo tecnológico y digital en todos los órdenes sociales (Aabo, 2005).

La amigabilidad de las bibliotecas con las personas mayores también debe considerar el trato y comunicación que se mantenga con las mismas (García-Gómez, 2024). Así, este documento dedica una atención especial al trato, interacción y comunicación adaptadas en donde se pone en valor sugerencias tales como (pp. 67-76):

- Usar un lenguaje claro, pausado y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios.
- Mostrar paciencia y una actitud colaborativa en la atención directa.
- Ofrecer ayuda visible, aunque sin imposición, respetando el ritmo y la autonomía de la persona mayor.
- Formación del personal bibliotecario en empatía, escucha activa y comunicación intergeneracional. Hay que decir que las principales asociaciones bibliotecarias profesionales reconocen la formación específica del personal bibliotecario en atención a personas mayores

[98] Las WCAG (Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web) son un conjunto de normas desarrolladas por el W3C (World Wide Web Consortium) a través de su grupo WAI (Web Accessibility Initiative). Están están diseñadas para asegurar que los sitios web, aplicaciones y servicios digitales sean utilizados por cualquier persona, en especial aquéllas con diversidad funcional. Las WCAG 2.2, publicadas en octubre de 2023, son la versión más actual y están diseñadas para ser compatibles con versiones anteriores. Información disponible en https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es

como un requisito esencial. De hecho, enfatizan la necesidad de una comunicación respetuosa y no paternalista, basada en el reconocimiento de la diversidad de trayectorias vitales y capacidades (ALA/RUSA, 2017; CLA, 2012)

- Prever canales de contacto alternativos como el teléfono o el correo postal, sin descartar la comunicación por medios digitales.

De esta forma, el documento del IMSERSO considera que el componente humano es tan importante, o más, que las adaptaciones físicas o tecnológicas que sean necesarias en un momento determinado.

Por otro lado, y a tenor de lo expuesto en esta publicación, las bibliotecas deben favorecer la presencia activa de las personas mayores en la vida cultural y social de las mismas. Para ello, resultan aconsejables:

- Clubes de lectura intergeneracionales o de lectura fácil.
- Talleres de escritura, memoria y expresión oral (Montserrat-Vintró, 2012)
- Charlas y actividades sobre salud, historia local o patrimonio.
- Programas de voluntariado cultural y transmisión de saberes.
- Actividades digitales (fotografía, blogs, redes sociales) para mantener la conexión con la comunidad (Moreno-Mulas, 2006).

Estas actividades resultan ideales para vincular la accesibilidad con la función social y emocional de la biblioteca, contribuyendo de esta manera al bienestar y la autoestima de las personas mayores, especialmente de aquéllas más vulnerables (Glusker, 2014).

Por supuesto, las bibliotecas no deben actuar en solitario en su comunidad, sino que deben establecer alianzas con diferentes entes sociales de su entorno relacionadas con el colectivo de personas mayores. Sobre este particular también insiste el documento de pautas del IMSERSO-CEAPAT en diferentes pasajes del texto planteando una colaboración activa con instituciones como:

- Asociaciones de personas mayores, centros de día y universidades populares.
- Servicios sociales municipales y centros de salud.
- Entidades culturales y de voluntariado.

De esta forma, la biblioteca se convierte en un nodo esencial de su comunidad donde convergen educación, cultura y envejecimiento activo.

De la lectura y análisis de estas pautas de trabajo podemos concluir que la accesibilidad bibliotecaria para personas mayores no se limita únicamente al acceso físico, sino que incorpora todos aquellos aspectos propios de la experiencia informacional y cultural. El objetivo es que las bibliotecas se constituyan en entornos de envejecimiento activo, lugares en definitiva donde las personas mayores puedan aprender, comunicarse y sentirse parte esencial de su propia comunidad.

Dada la relevancia del documento analizado, procedemos a continuación a ofrecer una tabla temática en la que recogemos cada uno de los aspectos tratados que afectan de manera directa al colectivo de personas mayores.

Tabla 6. Análisis temático de *Bibliotecas accesibles para todos…* (2011), centrado en personas mayores

Páginas	Sección	Contenido relevante sobre personas mayores	Dimensión de accesibilidad
7-9	**Presentación**	Se incluye a las *personas mayores* como grupo destinatario del documento junto a las personas con diversidad funcional. Se justifica la necesidad de eliminar barreras y promover su integración social a través de las bibliotecas.	Social / Conceptual
11–16	**Accesibilidad y diseño universal**	Define el "diseño para todos" y destaca que las medidas de accesibilidad benefician a las personas mayores. Se hace hincapié en que el envejecimiento natural generará, según cada persona, necesidades similares a las de la discapacidad.	Conceptual / Universal
17–38	**Edificio, equipamiento y mobiliario**	Describe recomendaciones sobre equipamiento e infraestructuras, así como de entorno aplicables a las personas mayores: rampas, pasamanos, itinerarios sin desniveles, señalización clara, zonas de descanso, iluminación adecuada, etc. Aporta sugerencias ergonómicas: altura adecuada de sillas, reposabrazos, materiales antideslizantes, superficies en mate. Mención explícita a que las personas mayores se sentirán más cómodas en mobiliario adaptado.	Física / Sensorial / Ergonómica
39–50	**Productos y ayudas técnicas**	Se detallan dispositivos útiles para personas mayores: lupas, atriles, teclados ampliados, audiolibros, reproductores de lectura y software de ampliación.	Sensorial / Tecnológica

Páginas	Sección	Contenido relevante sobre personas mayores	Dimensión de accesibilidad
51–58	**La colección documental**	Propuestas para incluir materiales accesibles: letra grande, lectura fácil, tipografía clara, papel mate, audiolibros y prensa adaptada. Enfatiza la utilidad de estos materiales para las personas mayores.	Informacional / Cognitiva
61–66	**Los servicios bibliotecarios**	Se recomienda ofrecer préstamo a domicilio, bibliobuses y servicios de lectura colectiva para personas mayores. Se menciona la necesidad de adaptar plazos y procedimientos a su ritmo. Referencia a ejemplo concreto de servicio bibliotecario para personas mayores y con movilidad reducida, con pautas operativas y descripción de buenas prácticas.	Organizativa / Social / Inclusiva
67–76	**La relación con el usuario**	Proporciona pautas prácticas para atender de manera adecuada a personas mayores: lenguaje claro, ritmo pausado, comunicación empática, etc. Recomienda formación específica del personal bibliotecario.	Comunicativa / Humana
77–88	**Buenas prácticas**	Se documentan proyectos en bibliotecas públicas dirigidos a personas mayores: clubes de lectura, talleres de memoria, y actividades culturales intergeneracionales.	Cultural / Participativa
103–113	**Anexos y glosario**	Contiene definiciones y referencias normativas aplicables a la accesibilidad para personas mayores y a la ergonomía de los espacios públicos.	Técnica / Normativa

Fuente: elaboración propia

Como hemos insistido, una biblioteca no puede considerarse amigable únicamente desde la perspectiva del acceso físico a sus instalaciones y servicios, sino que también debe abarcar aspectos relativos a la participación social y comunitaria de las personas mayores. Consultar a las personas mayores y hacerles partícipes de los procesos de mejora de las bibliotecas se considera así un requisito fundamental.

En otros contextos de servicios públicos, se han ofrecido propuestas y cuestionarios de autoevaluación para calibrar la amigabilidad de los servicios ofrecidos a este colectivo (Del Barrio-

Truchado et al., 2018). Un buen ejemplo es el cuestionario en línea de autoevaluación que ofreció el Ayuntamiento de Madrid dentro de su *Plan de Acción 2017-2019 Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores*[99]. También cabe destacar la iniciativa *Euskadi Lagunkoia Sustraietatik*[100] de 2018 del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, que incorpora un cuestionario de autoevaluación[101] de la amigabilidad percibida en el lugar de residencia de la persona mayor.

En la práctica, estas iniciativas y sus recursos complementarios, como son los cuestionarios de autoevaluación de la amigabilidad percibida, implican incorporar la voz de las personas mayores en la planificación de servicios y actividades con los beneficios que ello supone, ya que incorporamos información gratuita y de primera mano que marca los diferentes perfiles de usuarios adultos mayores existentes, así como los intereses y necesidades heterogéneas que presenta un colectivo de usuarios que ofrece un gran potencial de servicio para las bibliotecas públicas[102].

En resumen, una biblioteca amigable con las personas mayores reconoce su diversidad, promueve la inclusión e incorpora sus preferencias de envejecimiento activo. Además de los servicios tradicionales, amplía sus recursos mediante proyectos de inclusión digital y social innovadores, accesibilidad física y mental incluyendo información adaptada y una relación estrecha con entidades, agentes y asociaciones de personas mayores. De este modo, las bibliotecas públicas no solo se ofrecen como espacios para la lectura, la información y el conocimiento, sino como centros socioculturales que facilitan la integración, el aprendizaje permanente y la interacción intergeneracional de la población de más edad.

Finalmente, debemos apuntar que la evaluación sistemática de los servicios bibliotecarios adquiere una especial relevancia, porque más allá de las métricas de uso tradicionales en donde se recaban datos descriptivos y estadísticos, resulta recomendable incorporar indicadores de impacto social, tales como la percepción de pertenencia, la mejora en la calidad de vida o la reducción de sentimientos de soledad (ALA/ODLOS, 2018). Estos indicadores permitirían valorar de manera más completa la

[99] Cuestionario disponible en https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/FormularioElectronico/Cuestionario-de-autoevaluacion-de-comercio-amigable-con-las-personas-mayores/?vgnextoid=fc9a7ee1d7bf5910VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=dfd931d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD

[100] Se puede acceder al texto completo del documento informativo sobre esta iniciativa en https://www.fundacionpilares.org/wp-content/uploads/2020/09/2018-BP46-FMATIA-EuskadiLagunkoia.pdf

[101] Cuestionario disponible en https://euskadilagunkoia.euskadi.eus/media/materiales/metodologicas/diagnostico/weblgk00-Anexo-10-Cuestionario-de-amigabilidad.pdf

[102] SALUUS es una entidad especializada en la investigación y vida de las personas mayores en su etapa activa. Ha elaborado un test de autoevaluación del grado amigabilidad de comercios con personas mayores que puede ser adaptable al caso de las bibliotecas públicas https://www.saluus.com/test-amigabilidad. De hecho, así lo expusieron en sus redes sociales en una publicación del pasado 29 de julio de 2024 que puede consultarse en su red social Facebook en https://www.facebook.com/saluuslife/posts/pfbid02XyKFmgimBgE5vJSRZSQo6UroLcpmr4jstJ8rGGw8eC9CxkvQiEz5o3zzcFX3fnAEl

contribución de las bibliotecas públicas al envejecimiento activo y a la inclusión social y digital de las personas mayores.

Para concluir este apartado dedicado a los servicios bibliotecarios con y para las personas mayores y el enfoque de servicio centrado en bibliotecas amigables con este grupo social, queremos insistir en la idea de que las bibliotecas públicas, en tanto que instituciones culturales y sociales de proximidad para su comunidad, desempeñan un papel que consideramos fundamental para impulsar sociedades inclusivas e integradoras frente a los desafíos que plantean el envejecimiento poblacional. La combinación de servicios bibliotecarios tradicionales e innovadores que confluyen con un enfoque de trabajo basado en entornos amigables, configura un modelo de intervención integral, en línea con las principales directrices bibliotecarias internacionales (ALA, 2017; CLA, 2012). En el caso español, este modelo se traduciría en la necesidad de articular políticas bibliotecarias que integren el enfoque de inclusión y accesibilidad, reforzando la cooperación con otras entidades locales del ámbito social, educativo y asistencial. De este modo, las bibliotecas públicas no solo garantizarían el acceso a la información, sino que se consolidarían como espacios de apoyo comunitario y de promoción del envejecimiento activo.

4. Estado de la cuestión y revisión bibliográfica

Como ya hemos mencionado con anterioridad, el panorama demográfico mundial está experimentando una transformación sin precedentes, marcada por un notable envejecimiento de la población. Este cambio presenta desafíos significativos y oportunidades para los servicios públicos, entre los que las bibliotecas ocupan un lugar cada vez más destacado (Horton, 2019).

La literatura científica existente sobre bibliotecas públicas y personas mayores refleja un interés académico cada vez mayor sobre cómo estas instituciones se adaptan y ofrecen servicios y recursos a este grupo social que crece de manera continuada. Los trabajos de Bennett-Kapusniak (2018), Dalmer et al. (2020), Donkai & Mizoue (2014), y Glusker (2014), entre otros, subrayan la necesidad de que las bibliotecas públicas respondan de manera proactiva a las necesidades e intereses de las personas mayores.

La producción bibliográfica destaca un cada vez mayor interés en las personas mayores por parte de las bibliotecas públicas, quienes han pasado de ser meros receptores pasivos de servicios y recursos a usuarios activos comprometidos con las bibliotecas de su entorno y con su comunidad (Joseph, 2006). El cambio demográfico que supone la mayor presencia de personas mayores en la sociedad exige de las bibliotecas públicas un cambio y adaptación de su rol social en su entorno inmediato, teniendo en cuenta las necesidades de este colectivo para asegurar su relevancia y visibilidad como servicio público.

En esta sección ofreceremos un análisis exhaustivo y crítico de la bibliografía científica existente que relaciona a las bibliotecas públicas con las personas mayores. El objetivo es sintetizar el conocimiento existente, identificar los temas clave, las metodologías de investigación predominantes y las tendencias actuales. Creemos que al evaluar los elementos más relevantes y las limitaciones del corpus documental actual, nuestro análisis destacará las contribuciones más significativas, identificará los ámbitos más prolíficos en la investigación y propondremos nuevas investigaciones a partir del análisis realizado.

4.1. Primeros estudios sobre bibliotecas públicas y personas mayores

El estudio de los servicios dirigidos a personas mayores se inscribe en el marco más amplio de la función social, aunque también digital, de la biblioteca pública. Desde esta perspectiva, la atención a este grupo demográfico se vincula con los principios de igualdad de acceso, inclusión social, envejecimiento activo, aprendizaje permanente y adquisición de habilidades informacionales.

Es en la segunda mitad del siglo XX cuando se produce un interés incipiente en el ámbito de la gestión bibliotecaria por el diseño de servicios y recursos orientados al colectivo de las personas mayores. Este interés vino propiciado por tres factores clave:

- El aumento de la esperanza de vida en países desarrollados.
- El reconocimiento de las bibliotecas como agentes de inclusión sociocultural.
- La progresiva incorporación de herramientas tecnológicas que transformarían el acceso a la información.

Durante el periodo indicado, el aumento de la esperanza de vida y la transformación de las estructuras sociales llevaron a un reconocimiento progresivo de las personas mayores como un colectivo con necesidades específicas de información, formación y participación cultural. Este reconocimiento no solo suponía cambios en las colecciones y actividades bibliotecarias, sino también en la concepción de la biblioteca como espacio comunitario intergeneracional y como agente de cohesión sociocultural.

En este contexto, la literatura científica generada fue constituyendo un corpus fundamental para comprender cómo evolucionaron las estrategias, los discursos y las prácticas bibliotecarias hacia las personas mayores, así como para identificar las bases conceptuales de los modelos de servicio que se empezaron a implantar en el siglo XXI.

4.1.1. Análisis bibliográfico

La consulta realizada en diferentes fuentes de información, en concreto en bases de datos científicas tanto multidisciplinares como especializadas (WOS, Scopus, Library Science Database, Google Scholar), nos permitió conocer los primeros trabajos existentes que abordaban cuestiones que relacionaban a las bibliotecas públicas con las personas mayores. De la relación de documentos resultantes, se seleccionaron aquellos que resultaron más relevantes desde el punto de vista de su fecha de publicación y de su repercusión en posteriores publicaciones. Así, se ha confeccionado una muestra representativa de estos primeros trabajos, principalmente publicaciones descriptivas que abordaban cuestiones relacionadas con la accesibilidad y la composición de las colecciones bibliotecarias, aunque también se han encontrado revisiones bibliográficas.

Ofrecemos, a continuación, un resumen temático de la muestra documental seleccionada en orden cronológico, describiendo la evolución temporal de los enfoques resultantes de estas primeras investigaciones, e identificando las principales corrientes teóricas y metodológicas aplicadas. Se completa este apartado con una síntesis de las tendencias que pueden reconocerse en este conjunto

documental y con un análisis crítico final de los aspectos más destacados, así como de las limitaciones que encierran esta selección documental enmarcada en su contexto temporal.

4.1.2. Resumen temático de la muestra documental seleccionada

Phinney, E. I. E. (1973). Library services to the aging. *Library Trends*, 21(3), 359–458.
Se realiza un extenso estudio descriptivo sobre servicios bibliotecarios para personas mayores, revisando la literatura existente en bibliotecas y gerontología. Entre sus objetivos se incluían identificar las necesidades de información de las personas mayores y analizar cómo las bibliotecas las están atendiendo. Desde el punto de vista metodológico, se trata de una revisión exhaustiva que cubre temas como programas de fomento de la lectura, servicios bibliotecarios móviles para personas mayores y formación de personal bibliotecario. Entre sus conclusiones destaca la falta de servicios bibliotecarios adaptados a las personas mayores y, como consecuencia de ello, recomienda la puesta en marcha de servicios de extensión bibliotecaria centrados en personas mayores con dificultades para desplazarse hasta las bibliotecas. Como apunte final, incluye la necesidad de desarrollar estrategias específicas para integrar a las personas mayores como usuarios habituales de las bibliotecas.

Kamin, J. (1984). How older adults use books and the public library: a review of the literature. *Occasional papers* (University of Illinois at Urbana-Champaign. Graduate School of Library and Information Science); no. 165. https://www.ideals.illinois.edu/items/4085/bitstreams/14565/data.pdf
El autor presenta una revisión bibliográfica cuyo objetivo es analizar cómo las personas mayores utilizan los libros y otros recursos bibliotecarios, a partir de la literatura académica disponible hasta principios de los pasados años 80. Este trabajo sintetiza investigaciones sobre hábitos de lectura, tipos de materiales preferidos, motivaciones para el uso de la biblioteca y barreras de acceso de todo tipo (físicas, cognitivas, económicas, etc.). De su estudio destaca que las personas mayores valoran los materiales que refuerzan su identidad cultural y su conexión social, y que el uso de la biblioteca aumenta cuando se reducen barreras físicas y se promueven programas adaptados a sus necesidades e intereses. La autora concluye que la planificación bibliotecaria debe incluir tanto factores motivacionales como estructurales para fomentar la interacción con este colectivo.

Bown, J., & Dee, M. (1986). Recognizing the variety of need–library services to older people. *Health Information & Libraries Journal*, 3(2), 101-104.
Los autores centran su atención en la variedad de necesidades informativas que presentan las personas mayores, mostrando de este modo que se trata de un grupo social poco o nada homogéneo. Este es el objetivo principal que se plantea este trabajo y, aunque se trata de un documento breve, reconoce y categoriza diferentes subgrupos de personas mayores (activos, semidependientes, y dependientes) y sus necesidades de información. Utilizan un enfoque analítico-discursivo basado en ejemplos prácticos y concluyen que se requieren programas variados que incluyan actividades de voluntariado, bibliotecas a domicilio, o ayuda personalizada, para atender esa diversidad de necesidades identificada.

Turock, B. J. (1987). Public Library Service for Older Adults: Update 1984. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy,* 57(2), 137-170. https://www.jstor.org/stable/4308114
El autor presenta una actualización de un trabajo suyo previo sobre servicios bibliotecarios para personas mayores, con datos y observaciones recogidos hasta 1984. El objetivo del texto es valorar los avances que se han ido produciendo en la prestación de servicios bibliotecarios para personas mayores en Estados Unidos. Para ello, utiliza un enfoque mixto: por una parte, un análisis documental de la literatura especializada existente; por otra parte, una revisión de estadísticas de servicios y, para finalizar, un estudio de casos en bibliotecas seleccionadas. El autor reconoce que se ha ampliado el número de actividades y servicios bibliotecarios para personas mayores, mejoras en accesibilidad física y en colecciones bibliográficas (por ejemplo, más materiales en letra grande y audiolibros), así como un interés por la formación del personal bibliotecario en cuestiones relacionadas con la gerontología. Sin embargo, señala que persisten deficiencias importantes en los servicios bibliotecarios en entornos rurales, en la planificación estratégica y en la cooperación con otros entes o servicios públicos de su área de geográfica. Por último, concluye que el desarrollo real de servicios bibliotecarios para personas mayores depende, tanto de voluntad política, como de la iniciativa local de las bibliotecas, subrayando la necesidad de evaluaciones periódicas y planes de acción adaptados a cada realidad demográfica.

Brown, A. (1988). On management--'old people.' serving special needs. *Canadian Library Journal*, 45(3), 137–140.
En este trabajo se reflexiona sobre la gestión bibliotecaria orientada a personas mayores. Es un texto breve en el que destaca problemas de personal (poco personal y con formación deficiente) y de recursos dirigidos a personas mayores. Aunque no presenta un estudio empírico riguroso, examina anécdotas y prácticas de bibliotecas canadienses. Concluye sugiriendo una mayor capacitación del personal y tener en cuenta las necesidades de las personas mayores en la planificación de servicios bibliotecarios.

Palmer, J. L. (1988). Large-print books: public library services to older adults. *Educational Gerontology*, 14(3), 211–220. https://doi.org/10.1080/0380127880140305
Este artículo centra su atención en los materiales bibliográficos escritos en letra grande como recursos de información de interés para las personas mayores. Se trata de un estudio cuantitativo en donde se examina la disponibilidad y uso de estos materiales bibliográficos en bibliotecas públicas. Emplea encuestas y análisis de colecciones para determinar tendencias, entre las que cabe destacar, la existencia de una alta demanda de este tipo de documentos y que las bibliotecas que ofrecen estos servicios aumentan la satisfacción de los usuarios de más edad. Palmer concluye resaltando la importancia de colecciones accesibles (letra grande, audiolibros, etc.) como respuesta efectiva a las necesidades de lectura de las personas mayores.

Allen, B. & Wilkinson, M.A. (1990). What Do Our 'Senior Citizens' Want from Public Libraries?. *Canadian Library Journal*, 47(2), 105–10.
Los autores se preguntan en su trabajo qué quieren las personas mayores de las bibliotecas públicas. Su objetivo es averiguar cuáles son las preferencias de las personas mayores en bibliotecas públicas de Canadá. Mediante cuestionarios y también grupos focales, identifican necesidades clave relativas a espacios cómodos, acceso a información local (historia local, genealogía), programas de formación y materiales de lectura adaptados. Los resultados principales indican que las personas mayores

valoran de manera especial la atención personalizada y la ayuda que se les ofrece para interactuar con la tecnología. Como conclusión, enfatizan que las bibliotecas deben involucrar a las personas mayores en el diseño de servicios y reforzar programas de actividades dedicados a este colectivo.

Ip, L. L. (1992). Public Library Services to Older Pennsylvanians: A Decade Review. *Public Library Quarterly*, 12(1), 41–61. https://doi.org/10.1300/J118v12n01_06

El autor realiza un estudio retrospectivo y analiza cómo han evolucionado los servicios a personas mayores en bibliotecas públicas del Estado de Pensilvania (Estados Unidos) entre 1980 y 1990. Usa datos estadísticos de censos bibliotecarios y encuestas a directores de estas bibliotecas. En su estudio averigua que cada vez hay más iniciativas bibliotecarias para personas mayores como talleres formativos o servicios de préstamo de libros a domicilio, así como más recursos bibliográficos como audiolibros o revistas que abordan temas relacionados con las personas mayores. A pesar de ello y de los avances cosechados durante el periodo de tiempo estudiado, siguen persistiendo desigualdades importantes entre entornos urbanos y rurales, y en materia de formación del personal bibliotecario.

Street, P. (1994). National Provision to the Elderly in Public Libraries Preliminary Results of a Postal Survey Conducted in 1993. *Library Management*, 15(8), 28-32.

Trabajo que presenta los resultados preliminares de una encuesta a nivel nacional llevada a cabo en bibliotecas públicas de Reino Unido. El objetivo es averiguar la existencia o no de servicios bibliotecarios para personas mayores. Para ello, distribuye un cuestionario a miles de bibliotecas públicas británicas para conocer qué servicios y recursos están ofreciéndose a este colectivo. Así, descubre que mientras la mayoría de bibliotecas encuestadas ofrecen servicios de préstamo de libros a domicilio a personas mayores con dificultades para desplazarse, pocas bibliotecas pocos ofrecen actividades o recursos adaptados a las necesidades de este colectivo. Street reconoce que aunque se percibe una mayor sensibilización por ofrecer más y mejores servicios bibliotecarios a personas mayores, sigue faltando mayor coordinación nacional y estrategias uniformes para mejorar el acceso de las personas mayores a los recursos bibliotecarios existentes.

Van Fleet, C. (1995). *Public Libraries, Lifelong Learning, and Older Adults: Background and Recommendations.* https://eric.ed.gov/?id=ED385259
El autor proporciona un informe técnico que relaciona la misión de las bibliotecas públicas con el aprendizaje a lo largo de la vida de las personas mayores. Van Fleet combina una revisión documental con entrevistas a bibliotecarios y educadores de adultos. Sostiene que las bibliotecas deben ser actores centrales en la educación permanente de las personas mayores, ofreciendo programas de actividades que fortalezcan sus competencias informacionales, culturales y sociales. Así, recomienda crear alianzas entre bibliotecas públicas e instituciones educativas, incorporar tecnología en los programas de formación que se ofrezcan, y diseñar entornos de aprendizaje flexibles. El informe también subraya la necesidad de políticas públicas que reconozcan de manera clara a las personas mayores como aprendices activos y valiosos en sus comunidades.

Kendall, M. (1996). Public library services for older adults. *Library Review*, 45(1), 16-29. https://doi.org/10.1108/00242539610107721
Este trabajo ofrece una visión sistemática de cómo las bibliotecas públicas británicas atienden a las personas mayores, a mediados de los años noventa. Su objetivo es describir y evaluar los servicios existentes, así como proponer líneas de mejora. La metodología combina encuestas a bibliotecas, entrevistas a profesionales bibliotecarios y revisión de documentos estratégicos. Los resultados muestran una amplia variedad de prácticas bibliotecarias dirigidas a las personas mayores: desde servicios bibliotecarios móviles y servicios de préstamo de libros a domicilio, hasta actividades culturales y de socialización. Kendall destaca el papel de la biblioteca como espacio social y comunitario, y señala que los programas bibliotecarios más efectivos son aquellos que se desarrollan en colaboración con otras instituciones como centros de día o asociaciones de personas mayores. También pone en valor la importancia creciente de la alfabetización digital como una necesidad emergente. Concluye proponiendo un enfoque integrado que combine acceso a recursos, actividades de participación social y formación continua para el personal bibliotecario.

Blake, M. (1998). Libraries, the internet and older people. *New Review of Information Networking*, 4(1), 23–38. https://doi.org/10.1080/13614579809516915
En este artículo se analiza la relación que podía establecerse entre bibliotecas públicas, personas mayores y acceso a internet, centrando la atención en las brechas digitales. Su objetivo es valorar cómo las personas mayores pueden adoptar la tecnología de Internet en el contexto bibliotecario. Mediante estudios de caso y revisión de algunos proyectos piloto en Reino Unido, identifica obstáculos importantes: falta de habilidades digitales, miedo o rechazo a lo nuevo, y diseños poco o nada amigables con las personas mayores. Blake muestra que con el apoyo adecuado, en particular en lo concerniente a capacitación e interfaces sencillas, las personas mayores pueden beneficiarse de las posibilidades de Internet. El autor concluye proponiendo que las bibliotecas incorporen formación en tecnologías de la información para personas mayores, ya que Internet se postula como una fuente valiosa de información social y sanitaria para ese grupo social.

4.1.3. Evolución cronológica de los enfoques de investigación

El análisis de la selección documental realizada permite reconocer una transición gradual en los estudios sobre bibliotecas públicas y personas mayores, siendo el trabajo de Phinney (1973) el que puede considerarse como el pionero en ofrecer una visión amplia de los servicios bibliotecarios orientados a personas mayores.

En la década de los años 80, aparecen diversas publicaciones centradas en necesidades específicas de este colectivo que deberían abordar las bibliotecas públicas. Es el caso de los trabajos de Bown & Dee (1986) y Brown (1988) quienes resaltan la diversidad de necesidades dentro del colectivo de personas mayores, y el de Palmer (1988) quien se centra en un recurso bibliográfico: los libros escritos en grandes caracteres.

La década de los años 90 supone un avance en las investigaciones relacionadas con esta temática. Aparecen ya trabajos que se orientan a la planificación y evaluación de servicios bibliotecarios y programas de actividades. A finales de esta década, ya se exploran las repercusiones de las TIC en las personas mayores y cómo pueden influir en la interacción de este colectivo con las bibliotecas públicas. Mientras Allen & Wilkinson (1990) apuntan a aspectos de gestión y preferencias de los usuarios adultos mayores, el trabajo de Ip (1992) revisa cómo evolucionaron los servicios

bibliotecarios centrados en este colectivo durante la década de los años 80 en el estado norteamericano de Pennsylvania. Street (1994) realizó una encuesta nacional en Estados Unidos para conocer la situación de servicios bibliotecarios en bibliotecas públicas, mientras que Blake (1998) se adentró ya en las repercusiones del acceso o no acceso a internet en las personas mayores y cómo pueden afrontar esta nueva situación en sus comunidades las bibliotecas públicas.

Como se observa, ha habido una clara progresión en las investigaciones realizadas en este periodo de tiempo, pasando de descripciones generales y recomendaciones básicas a análisis más específicos y contextualizados, integrando elementos como planificación, organización y evaluación de dichos servicios y la irrupción de internet cono nueva fuente de acceso a información.

La tabla comparativa que ofrecemos a continuación, ilustra esta evolución: los primeros estudios recogidos eran exploratorios y descriptivos, centrados en identificar necesidades básicas, mientras que los trabajos que se publican desde finales de los años 80 avanzan hacia enfoques cualitativos de planificación y evaluación de programas de actividades y hacia temas que avanzaban tendencias que se harían realidad durante el siglo XXI, en concreto todo lo que tiene que ver con las TIC y la inclusión digital.

Tabla 7. Evolución de las investigaciones desarrolladas durante el último tercio del siglo XX

Año	Autor/es	Temática principal	Metodología destacada
1973	Phinney	Panorama general de servicios a personas mayores	Revisión bibliográfica
1984	Kamin	Lectura de libros y uso de la biblioteca por parte de las personas mayores	Revisión bibliográfica
1986	Bown & Dee	Diversidad de necesidades de información en personas mayores	Ensayo analítico
1987	Turock	Análisis y valoración de avances en servicios bibliotecarios en personas mayores	Revisión documental + estudio de casos
1988	Brown	Gestión y necesidades especiales	Reflexión editorial
1988	Palmer	Libros escritos en grandes caracteres	Encuesta cuantitativa

Año	Autor/es	Temática principal	Metodología destacada
1990	Allen & Wilkinson	Preferencias de uso de personas mayores	Encuestas + grupos focales
1992	Ip	Análisis y valoración de uso de bibliotecas en personas mayores	Análisis estadístico y de políticas
1994	Street	Encuesta nacional en Reino Unido	Cuestionario postal
1995	Van Fleet	Bibliotecas, aprendizaje permanente y personas mayores	Revisión documental + entrevistas
1996	Kendall	Análisis y valoración de servicios bibliotecarios para personas mayores en Reino Unido	Encuestas, entrevistas, revisión documental
1998	Blake	Internet y brecha digital	Estudios de caso + revisión crítica

Fuente: elaboración propia

4.1.4. Corrientes teóricas y metodológicas

En su conjunto, en los documentos seleccionados se identifican varias corrientes conceptuales y métodos de investigación. Una primera lectura permite averiguar la existencia de un enfoque centrado en la persona mayor como usuario de la biblioteca. Muchos autores sitúan las necesidades de información de este colectivo en su centro de atención, apoyándose en teorías relacionadas con el envejecimiento activo y la inclusión social. Así, por ejemplo, Phinney (1973) y Allen & Wilkinson (1990) trabajan desde esta perspectiva, valorando variables demográficas y psicosociales. Otras investigaciones, como es el caso de Bown & Dee (1986), adoptan una visión que contempla la amplia diversidad existente dentro del grupo social de las personas mayores.

Kamin (1984) revisa en su trabajo cómo han sido las relaciones que han mantenido las personas mayores con las bibliotecas. Su análisis, a pesar del tiempo transcurrido, sigue siendo útil como referencia inicial para comparaciones longitudinales. Por su parte, Turock (1987) se centra en la planificación y evaluación de servicios bibliotecarios realizando un análisis longitudinal, que resultó muy relevante para tener una visión de su evolución a lo largo del tiempo. Este trabajo combinaba la revisión documental con datos empíricos de casos reales, anticipando de esta manera la necesidad de enfoques integrados.

Van Fleet (1995), por su parte, apuesta por integrar el discurso bibliotecario en un marco centrado en el aprendizaje a lo largo de la vida, ofreciendo una agenda de acción que ha servido de referente para muchas iniciativas actuales sobre alfabetización digital y formación continua para personas mayores. Kendall (1996) incorpora con claridad la noción de biblioteca como espacio social, integrando una perspectiva gerontológica con la visión de la biblioteca como agente de cohesión comunitaria. Esta autora abre también una línea teórica hacia la alfabetización digital en un momento en que la problemática en el acceso a las tecnologías de la información apenas comenzaba a tratarse para este colectivo.

En general, podemos decir que los documentos que conforman esta selección documental combinan aspectos propios de la biblioteconomía con otros procedentes de otras ciencias sociales (sociología, psicología, gerontología, demografía, etc.) en donde se observa un interés común por adaptar los servicios bibliotecarios al perfil cambiante de las personas mayores.

Desde el punto de vista metodológico, se identifican diferentes procedimientos:

- Metodologías cuantitativas: destacan las encuestas y análisis de datos secundarios. Street (1994), por ejemplo, ilustra este enfoque con una gran encuesta postal nacional, Palmer (1988) realiza un recuento estadístico de materiales escritos en letra grande, e Ip (1992) revisa estadísticas de uso de las bibliotecas.
- Metodologías cualitativas/mixtas: centradas en entrevistas y grupos focales. Allen & Wilkinson (1990) usaron grupos focales para descubrir preferencias de uso de las bibliotecas en las personas mayores. Por su parte, Blake (1998) emplea estudios de caso cualitativos para explorar dificultades en el acceso y uso de las tecnologías de la información. Mientras, Brown (1988) ofrece una metodología de tipo ensayístico, basado en su experiencia profesional.
- Revisiones bibliográficas y análisis de programas: Phinney (1973) es un claro ejemplo de revisión extensa de literatura sobre la cuestión. En la misma línea está también el trabajo de Ip (1992) quien revisa el desarrollo de políticas y servicios durante un periodo de tiempo.

Todas estas metodologías de investigación muestran una combinación de enfoque práctico (por ejemplo, el análisis de servicios reales) y analítico (por ejemplo, análisis de diferentes teorías como la teoría del envejecimiento activo o el estudio de las necesidades de información).

4.1.5. Síntesis de tendencias clave

1. Del diagnóstico general a la especialización temática: Phinney (1973) y Kamin (1984) ofrecen panorámicas generales y descriptivas que, en los años siguientes, se centran más en cuestiones

específicas. Así, a mediados de los años 80, los estudios comienzan a focalizarse en áreas concretas como las colecciones de libros en letra grande, la accesibilidad física, o los servicios de préstamo de libros a domicilio para personas mayores impedidas, tal y como queda recogido en los textos de Palmer (1988) o Bown & Dee (1986), los cuales, reflejan ya una tendencia a una mayor especialización temática.

2. Reconocimiento de la heterogeneidad del colectivo de personas mayores. La muestra documental refleja un cambio de percepción de las necesidades e intereses de las personas mayores prestando atención a la heterogeneidad del colectivo, reconociendo perfiles diversos en función del grado de autonomía, intereses y competencias de estas personas. El trabajo de Bown & Dee (1986) es el primero que aborda esta visión y cómo influye en el diseño de servicios bibliotecarios orientados a este grupo.
3. Adopción de sistemas de planificación y evaluación de estrategias y servicios bibliotecarios. Estudios como los de Turock (1987), Ip (1992) y Street (1994) incorporan la medición sistemática del alcance y efectividad de las iniciativas bibliotecarias proyectadas para personas mayores. La evaluación de las mismas comienza a ser valorada como un requisito para la planificación estratégica, integrando indicadores de uso, cobertura y calidad.
4. Biblioteca como agente de cohesión sociocultural. Los trabajos de Van Flet (1995) y Kendall (1996) recogen la idea de la biblioteca no sólo como centro de acceso a la información, sino como espacio de socialización, participación cultural y colaboración con otras entidades de su entorno. Esta perspectiva amplía la función social de la biblioteca más allá del préstamo de materiales y fomento de la lectura, integrando actividades de envejecimiento activo y bienestar social.
5. Inclusión digital como necesidad emergente: Blake (1998) adelanta una línea de investigación que será muy recurrente durante el presente siglo.

4.1.6. Análisis final y justificación de la investigación

Los documentos analizados representan una muestra válida de las líneas de investigación llevadas a cabo durante el último cuarto de siglo XX y han servido como precedentes para posteriores desarrollos durante el actual siglo en nuestra área de estudio. El trabajo de Phinney (1973) puede situarse como pionero en este sentido, ya que en su momento proporcionó una síntesis completa que orientó investigaciones posteriores. Como es evidente, su relevancia práctica hoy es muy limitada por los grandes cambios acaecidos durante todo este tiempo tanto desde el punto de vista del grupo social

de las personas mayores, el impacto de las tecnologías de la información y la implantación de nuevos servicios bibliotecarios que responden a las nuevas necesidades y sensibilidades que van surgiendo.

Los textos seleccionados de la década de los años 80, resultaron valiosos desde un punto de vista científico por destacar necesidades concretas como la heterogeneidad del colectivo de personas mayores, la lectura de libros escritos en grandes caracteres, los servicios y actividades dirigidos a este colectivo, etc. De hecho, algunos de ellos fueron referidos en trabajos posteriores sobre servicios bibliotecarios para personas mayores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que muchos de estos estudios se basan en muestras locales o se trata de publicaciones de reflexión, por lo que su impacto es menor. En términos prácticos, algunas conclusiones de estos trabajos se han incorporado a la gestión bibliotecaria actual como, por ejemplo, el interés creciente en el desarrollo de colecciones bibliográficas cuyos textos estén escritos en grandes caracteres.

Por otro lado, estudios de los años 90 como Ip (1992), Street (1994) o Kendall (1996) ofrecen recomendaciones prácticas para la planificación y evaluación de servicios bibliotecarios que aparecen recogidas en su mayor parte en manuales y monografías publicadas en años posteriores, mientras que Blake (1998) introdujo en su momento un tema que ahora es de plena actualidad: la brecha digital que afecta a buena parte de las personas mayores y que requiere de actuaciones diversas para facilitar la inclusión digital de este colectivo.

En conjunto, la relevancia científica de estos textos radica en haber documentado necesidades básicas y tendencias iniciales. Son trabajos que han sido citados en estudios posteriores sobre gestión de servicios bibliotecarios para personas mayores, aunque en líneas generales y desde una perspectiva crítica, se observa que carecen de enfoques teóricos sólidos más allá de la noción general de envejecimiento activo y que muchas metodologías eran exploratorias o de alcance limitado. En definitiva, la muestra documental seleccionada aporta las bases conceptuales y metodológicas para el desarrollo de posteriores servicios bibliotecarios de carácter inclusivo, pero presenta evidentes limitaciones importantes propias del momento en el que se publicaron los textos:

- Desfase temporal: se trata de trabajos publicados anteriores a la irrupción masiva de internet y otras tecnologías, por lo que no abordan las implicaciones que pueden tener en la prestación de servicios y recursos bibliotecarios para personas mayores
- Contexto geográfico restringido: hay un claro predominio de estudios anglosajones, sin presencia de trabajos en otras áreas geográficas. Esto puede deberse a que es en el contexto anglosajón donde siempre han existido sistemas bibliotecarios mucho más desarrollados que

en otras latitudes, lo que influye en la concepción de servicios bibliotecarios para personas mayores

- Enfoques parciales: los textos muestran ante todo aproximaciones descriptivas o exploratorias

A pesar de estas limitaciones, la muestra documental seleccionada para este periodo final del siglo pasado ofrece una panorámica representativa de los cambios que se iban produciendo en las líneas de investigación y en los enfoques de estudio que nos permite comprender la evolución posterior de las estrategias y prácticas bibliotecarias contribuyendo a la progresiva incorporación de proyectos de trabajo bibliotecario centrados en su función de inclusión socio digital.

En el siguiente apartado de este capítulo, actualizaremos este estado de la cuestión incorporando la perspectiva de función de inclusión social y de inclusión digital de las bibliotecas públicas con las personas mayores en un contexto de grandes cambios en donde se mantiene y consolida la mayor presencia de estas personas en el conjunto de la sociedad, así como la existencia de diferentes sistemas y recursos de acceso a información propiciada por la irrupción masiva de las tecnologías de la información, Internet o las redes sociales.

Como cierre de esta sección, se ofrece una tabla comparativa donde podemos visualizar la evolución temática y metodológica de estos trabajos, comparando contextos nacionales y enfoques de investigación, e identificando temas pendientes por estudiar y áreas con potencial de desarrollo.

Tabla 8. Cuadro comparativo de estudios sobre servicios bibliotecarios para personas mayores (último cuarto del siglo XX)

Autor/es y año	País	Objetivo principal	Metodología	Resultados relevantes	Relevancia científica y práctica
Phinney (1973)	EE. UU.	Ofrecer panorámica general de los servicios bibliotecarios para personas mayores.	Revisión bibliográfica exhaustiva.	Identifica carencias en colecciones adaptadas y programas de extensión bibliotecaria; propone estrategias de inclusión.	Pionero en el tema; establece base conceptual de los estudios bibliotecas-personas mayores
Kamin (1984)	EE. UU.	Analizar uso de libros y biblioteca por personas mayores.	Revisión bibliográfica.	Preferencia por materiales culturalmente relevantes; barreras de acceso.	Base para estudios de hábitos de uso.
Bown & Dee (1986)	Reino Unido	Destacar la diversidad de necesidades dentro del colectivo de personas mayores.	Ensayo analítico con ejemplos prácticos.	Segmenta a las personas mayores en subgrupos según autonomía e intereses; recomienda servicios diferenciados.	Introduce enfoque de segmentación, válido para planificación de servicios bibliotecarios.
Turock (1987)	EE. UU.	Evaluar avances en servicios para personas mayores hasta 1984.	Revisión documental y estudios de caso en bibliotecas.	Mejora en accesibilidad y colecciones; formación del personal; persistencia de desigualdades rurales.	Referencia clave en evaluación bibliotecaria; aportaciones en planificación estratégica.

Autor/es y año	País	Objetivo principal	Metodología	Resultados relevantes	Relevancia científica y práctica
Brown (1988)	Canadá	Reflexionar sobre la gestión de servicios para personas mayores.	Artículo editorial/reflexivo.	Necesidad de formación específica del personal y planificación adaptada.	Sensibiliza sobre gestión de servicios para personas mayores
Palmer (1988)	EE. UU.	Analizar la disponibilidad y uso de libros en letra grande.	Estudio cuantitativo (encuestas a bibliotecas).	Alta valoración y demanda creciente; recomienda ampliar colecciones más accesibles.	Contribuye a presencia materiales de lectura adaptados en bibliotecas.
Allen & Wilkinson (1990)	Canadá	Identificar qué quieren las personas mayores de las bibliotecas.	Encuestas y grupos focales.	Valoran espacios confortables, información local, actividades formativas y apoyo tecnológico.	Enfoque centrado en usuario; aporta diseño participativo.
Ip (1992)	EE. UU.	Revisar una década de servicios bibliotecarios para personas mayores en Estado de Pennsylvania	Análisis de datos estadísticos y de políticas estatales.	Crecimiento sostenido de programas y recursos; desigualdad territorial y falta de capacitación.	Evaluación longitudinal; relevante para análisis de políticas públicas.
Street (1994)	Reino Unido	Estudiar la prestación de servicios bibliotecarios para personas mayores.	Encuesta postal nacional.	Alta implantación de préstamos a domicilio; baja presencia de actividades o servicios específicos y de tecnología adaptada.	Visión macro de la situación nacional; útil para diagnósticos sectoriales.

Autor/es y año	País	Objetivo principal	Metodología	Resultados relevantes	Relevancia científica y práctica
Van Fleet (1995)	EE. UU.	Vincular bibliotecas con aprendizaje permanente.	Revisión documental + entrevistas.	Recomendaciones para formación y alianzas educativas.	Anticipa políticas de educación continua.
Kendall (1996)	Reino Unido	Analizar servicios bibliotecarios para personas mayores e identificar mejoras.	Encuestas, entrevistas y revisión documental.	Diversidad de prácticas; importancia de colaboración interinstitucional; atención a alfabetización digital emergente.	Integra dimensión social y comunitaria y anticipa agenda digital.
Blake (1998)	Reino Unido	Explorar relación entre personas mayores, bibliotecas e Internet.	Estudios de caso y revisión crítica.	Barreras digitales: falta de habilidades, miedo a la tecnología; propone formación y entornos amigables.	Texto relevante en inclusión digital para personas mayores; referente para alfabetización digital.

4.2. Estudios contemporáneos sobre bibliotecas públicas y personas mayores (Siglo XXI)

La literatura científica más reciente muestra un creciente interés por adaptar los servicios bibliotecarios al envejecimiento poblacional. De hecho, puede observarse una clara evolución conceptual durante las últimas tres décadas. Como se ha visto anteriormente, trabajos como el de Kendall (1996) definían los servicios bibliotecarios para personas mayores desde una perspectiva donde primaba lo asistencial, centrando su atención en adaptaciones físicas y en el desarrollo de colecciones específicas para afrontar las limitaciones asociadas con el envejecimiento.

Mientras, investigaciones más recientes adoptan enfoques de estudio más sugerentes. Sería, por ejemplo, el caso de Dalmer (2017) quien propone integrar la gerontología crítica en la actividad propia de las bibliotecas públicas, ya que los enfoques tradicionales tienden a concebir la vejez desde una perspectiva que la asocia de manera exclusiva a patologías, enfermedades y dificultades, posicionando a las personas mayores como receptores pasivos de servicios en lugar de reconocer la enorme heterogeneidad que caracteriza a este grupo social. Esta perspectiva crítica ha tenido una clara influencia sobre enfoques más participativos y empoderadores referidos a las personas mayores.

Asimismo, Bennett-Kapusniak (2013) también ha contribuido a dejar constancia de esta evolución en la percepción de las personas mayores con respecto a los servicios bibliotecarios y ha considerado a la nueva generación de personas mayores (los considerados “mayores jóvenes”, también conocidos como “baby boomers”) como un nuevo grupo social con unas expectativas diferentes a generaciones anteriores, en cuanto a participación social y uso de servicios públicos, lo que implica para las bibliotecas tener que ofrecer adaptaciones a sus necesidades.

Analizamos, a continuación, las principales aportaciones de los trabajos que sirven de base documental para nuestro estudio de revisión de la producción científica existente en los últimos 25 años (Anexo I). Se trata de un conjunto de 150 documentos que abarcan artículos de revistas, monografías, trabajos académicos diversos, documentos de congresos y jornadas, entre otros muchos. Así, podremos identificar diferentes categorías temáticas que, junto a sus principales aportaciones y tendencias, permiten distinguir objetivos, metodologías y resultados de estas publicaciones, junto a su evolución cronológica durante este periodo más reciente.

Este análisis refuerza la tesis de que las bibliotecas públicas han evolucionado de ser simples proveedoras de servicios básicos de acceso a la lectura y a la información, a convertirse en instituciones facilitadoras del envejecimiento activo, aunque debemos tener en cuenta que aún

persisten desafíos relacionados con el edadismo institucional, las desigualdades geográficas y la sostenibilidad de actividades y servicios bibliotecarios.

4.2.1. Análisis bibliográfico y bibliométrico de la selección documental

El estudio de la bibliografía seleccionada sobre bibliotecas públicas y personas mayores, permite obtener una radiografía visual, descriptiva y cuantitativa de las principales tendencias de investigación en este campo a partir de su distribución cronológica, tipología documental, idioma de publicación, autores más prolíficos, lugares de procedencia, fuentes y líneas temáticas más significativas.

4.2.1.1. Análisis cronológico

La producción científica analizada abarca el periodo 2000-2025. En el mismo, podemos distinguir tres grandes periodos distribuidos de la siguiente manera: desde 2000 hasta 2009 (diez años); desde 2010 hasta 2019 (diez años); y desde 2020 hasta el momento actual (casi seis años).

4.2.1.1.1. Periodo 1 (2000-2009)

Frente al último cuarto de siglo XX, donde se concentraba el foco de atención en servicios generalistas y de enfoque asistencial junto a colecciones bibliográficas adaptadas a sus necesidades e intereses, la literatura científica de este periodo se centra en el colectivo de personas mayores "jóvenes" conocidos como "baby boomers"[103], personas recién jubiladas o cercanas a la jubilación que constituye un subgrupo particular con unas expectativas y necesidades muy diferentes a generaciones anteriores de personas mayores y que se muestran muy interesados en seguir aprendiendo de forma activa (Butcher & Street, 2009).

En esta línea se enmarcan los trabajos de Joseph (2006, 2009), Saloni Marimón (2008), Stephens (2006), o Williamson et al. (2010, 2006a, 2006b) que abordan el nuevo rol que debe adoptar la biblioteca pública con respecto a esta nueva generación de personas mayores. También en este

[103] La generación "baby boomer" es la cohorte demográfica que surge tras la llamada "generación silenciosa" y se caracteriza por la explosión demográfica que se produjo tras la Segunda Guerra Mundial hasta finales de la década de los año 60 o principios de los 70. Este boom de natalidad no se produjo al mismo tiempo, ni al mismo ritmo, en todos los lugares. Por ejemplo, en Estados Unidos, esta generación abarca a las personas nacidas entre 1946 y 1964, mientras que en otros lugares como, por ejemplo, España, esta generación corresponde a quienes nacieron entre 1957 y 1975 aproximadamente. Cada generación viene definida por el periodo temporal en el que nación y, sobre todo, por el contexto histórico, social y tecnológico que vivió mientras crecía. Por tanto, no importan solamente las fechas, también los cambios culturales, económicos y tecnológicos que influyeron en sus hábitos, valores y forma de ver el mundo. Por ejemplo, la llamada "generación Z" es aquella que nace y crece rodeada de internet y redes sociales, mientras que los "baby boomers" vivieron la posguerra y la expansión económica de los años 60-70. Conocer estas diferencias nos ayudará a entender mejor cómo piensan, trabajan y se relacionan las distintas edades hoy. Más información sobre esta generación puede consultarse en Plaza, A. (2025). *La vida cañón: la historia de España a través de los boomers*. Madrid: Temas de Hoy. 272 páginas https://extraits.tea-ebook.com/PlanetaBookwi/3/95/9788410293953.epub

periodo se publican directrices y guías de trabajo de asociaciones profesionales bibliotecarias que proporcionan pautas y recomendaciones para mejorar y adaptar los servicios bibliotecarios a las nuevas necesidades de las personas mayores (ALA, 2008; CLA, 2002) como manuales prácticos para los profesionales bibliotecarios que recogen una visión sistemática de cómo las bibliotecas públicas pueden ofrecer servicios y actividades perfiladas a las demandas de una nueva generación de personas mayores mucho más exigente y concienciada (Honnold & Messaros, 2004; Mates, 2003; Rothstein & Schull, 2010).

Asimismo, encontramos publicaciones destinadas a estudiar las necesidades detectadas en materia de competencias informacionales y digitales de las personas mayores (Butcher & Street, 2009; García-Gómez, 2008; Larkin-Lieffers, 2000). Por ejemplo, Wicks (2004) estudia el comportamiento informacional en las personas mayores, mientras que otros estudios incorporan la problemática de la brecha digital que afecta al colectivo de personas de más edad (Hoffman-Goetz et al., 2006; Monje-Jiménez et al., 2009).

4.2.1.1.2. Periodo 2 (2010-2019)

El segundo periodo cubre la segunda década del siglo XXI, en el cual, se hacen patentes la investigación empírica y la interdisciplinariedad en todo lo concerniente al rol de las bibliotecas con respecto al envejecimiento poblacional. Colibaba & Skinner (2019) deciden estudiar la implicación de las personas mayores en la acción bibliotecaria en zonas rurales a través del voluntariado. Esta etapa recoge una producción documental muy extensa con un total de 63 publicaciones, frente a los 29 del periodo anterior.

En España han proliferado trabajos sobre los beneficios que aporta la extensión bibliotecaria en localidades con un alto índice de envejecimiento (García-Gómez, 2019a). En esta misma línea se desarrollan las investigaciones de Sikes (2020, 2018) sobre los servicios de extensión bibliotecaria a personas mayores residentes en entornos rurales norteamericanos. Se reconoce el enorme potencial de servicio que proporciona la extensión bibliotecaria en personas mayores impedidas, con dificultades para poder desplazarse a su biblioteca más cercana o cuando no cuentan con un punto de servicio bibliotecario estable en su lugar de residencia (García-Gómez, 2015a; García-Gómez, 2015b).

En esta etapa se afianza la idea de bibliotecas como tercer lugar (Dalmer et al., 2020) y se dan a conocer experiencias de trabajo exitosas basadas en clubes de lectura o en iniciativas sobre alfabetización en salud. Buena parte de la literatura científica de este periodo son artículos de

revistas científicas consolidadas y referentes en la materia como *Public Library Quarterly, Journal of Librarianship and Information Science*, o *Library Quarterly* entre otras, así como comunicaciones y ponencias en congresos especializados en el ámbito bibliotecario.

Se publican revisiones bibliográficas sistemáticas amplias (Gil-Calderón, 2016), así como estudios internacionales comparativos (Baluk et al., 2020, Wynia et al., 2019). También en estos años aparecen documentos de aplicación práctica profesional. El IMSERSO (2011) publica sus pautas sobre accesibilidad en el uso de servicios bibliotecarios teniendo en cuenta las particularidades de personas con diversidad funcional y de personas mayores, la Canadian Library Association (CLA) y la American Library Association (ALA), mediante su división Reference User and Servicies Association (RUSA), actualizan sus respectivas pautas de servicio bibliotecario para personas mayores (ALA/RUSA, 2017; CLA, 2016) y además surgen diferentes documentos académicos como tesis doctorales, trabajos fin de grado o de fin de máster que abordan diferentes cuestiones relacionadas con las personas mayores y las bibliotecas públicas (Andreu-Ramos, 2013; Robbins, 2012; Saloni-Marimón, 2017). Todas estas publicaciones dejan entrever la necesidad de ofrecer bibliotecas amigables para las personas mayores. Por supuesto, la alfabetización digital (Lenstra, 2017) y el envejecimiento activo (Donkai & Mizoue, 2014) se siguen manteniendo como temas de investigación recurrentes.

4.2.1.1.3. Periodo 3 (2019-actualidad)

El periodo más reciente abarca los últimos seis años y se caracteriza por el notable impacto de la pandemia en muchas de las investigaciones publicadas, al tiempo que todo lo referido a la influencia de las TIC en el trabajo bibliotecario relacionado con las personas mayores. Se trata de la etapa donde se prevé que proliferen más trabajos, ya que entre 2020 y 2025, se han publicado hasta ahora 58 documentos, es decir, casi la misma cantidad de trabajos que todo el periodo anterior, por lo que si se mantiene esta tendencia hasta 2029, todo hace indicar que el número de publicaciones será superior a la registrada a los años anteriores.

Se observa que hay un claro interés por el efecto de la COVID-19 en este colectivo. Dalmer & Mitrovica (2022) examinan los servicios y actividades bibliotecarias ofrecidas en línea para personas mayores durante los años más duros de la pandemia, Lenstra et al. (2021) analizan la función social ofrecida por las bibliotecas durante los momentos de confinamiento. Al mismo tiempo, se intensifica la investigación relacionada con lo digital: Baluk et al. (2023) profundizan en la existencia de nuevas brechas de inclusión digital que afectan a las personas mayores, De la Calle et al. (2024) exponen una experiencia exitosa de formación en adquisición de habilidades

digitales con personas mayores, y Tang et al. (2024) estudian mejoras en el diseño de interfaz web más accesibles para usuarios adultos mayores.

Igualmente, encontramos revisiones y compilaciones bibliográficas relacionadas con la cuestión (Maxwell, 2025a) y trabajos que abordan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con el envejecimiento poblacional y su influencia en la función bibliotecaria (Dalmer & Griffin, 2023) y otros orientados a contextos locales emergentes como son los de Otani et al. (2025) en Japón, Na et al. (2024) en Corea, o Castigloni (2024), en Argentina.

En resumen, este recorrido cronológico de la literatura científica sobre bibliotecas públicas y personas mayores permite obtener una panorámica de la evolución de la misma desde enfoques descriptivos y de servicios básicos o tradicionales hacia modelos bibliotecarios basados en la participación e integración social de las personas mayores como usuarios activos de las bibliotecas públicas, donde destacan la función de inclusión social y de inclusión digital de estas instituciones con este grupo social.

4.2.1.2. Distribución cronológica

Como hemos indicado con anterioridad, la cantidad de documentos publicados en cada periodo serían los siguientes:

- De 2000 a 2009 (incluidos ambos años): 29 documentos
- De 2010 a 2019 (incluidos ambos años): 63 documentos
- De 2020 a 2025 (incluidos ambos años): 58 documentos

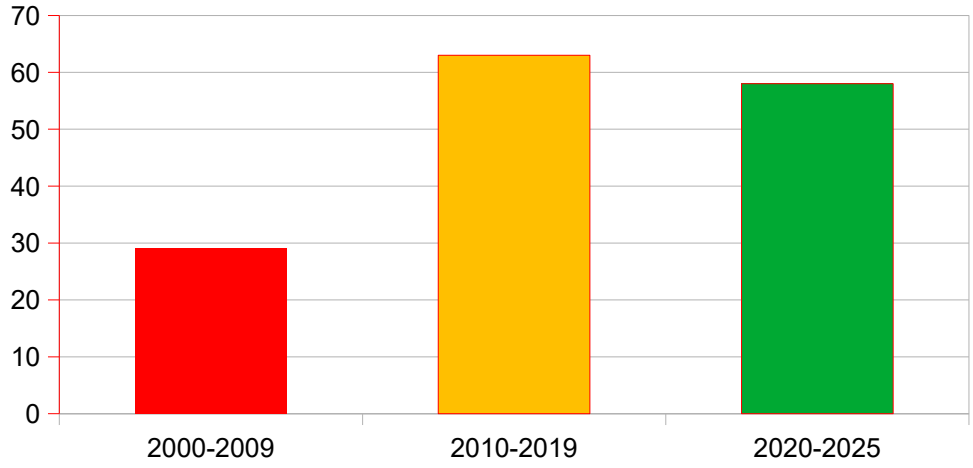

Figura 1. Documentos publicados durante el periodo 2000-2025

El año 2023 ha sido el que más publicaciones ha registrado con un total de 23 documentos. Con 12 documentos estarían los años 2019 y 2020, con 10 documentos el año 2024, y con 9 documentos el año 2017. Entre estos cuatro años (2019, 2020, 2023, y 2024) suman un total de 47 documentos, es decir, un 31,33% del total de publicaciones lo que indica que durante esos años se han recogido el grueso de trabajos sobre bibliotecas públicas y personas mayores.

En cuanto al promedio anual de trabajos publicados en cada periodo, el primer periodo registra 2,9, el segundo periodo 6,3 y el periodo actual 9,6. Este incremento progresivo refleja un reconocimiento creciente de que el envejecimiento poblacional requiere una investigación sistemática sobre cómo las instituciones públicas, especialmente las bibliotecas, pueden contribuir a la inclusión, participación social y calidad de vida de personas mayores. Este crecimiento exponencial vendría propiciado, pues, por una serie de factores:

- El cada vez mayor envejecimiento poblacional y la necesidad de abordar esta situación desde múltiples ámbitos
- Se consolida la investigación sobre bibliotecas públicas y personas mayores en este periodo cronológico desde diferentes perspectivas
- La producción bibliográfica se intensifica a partir de la crisis sanitaria de la Covid-19, ya que propició numerosas publicaciones en las que se proponían, describían y evaluaban iniciativas y proyectos bibliotecarios dirigidos a colectivos en riesgo de vulnerabilidad, en especial las personas mayores
- Se constata, además, que este campo de estudio vive un momento de maduración permitiendo una mayor sofisticación teórica y metodológica.

Tabla 9. Análisis y distribución cronológica de los trabajos publicados

Año de publicación	**Documentos publicados**	**Año de publicación**	**Documentos publicados**	**Año de publicación**	**Documentos publicados**
2000	2	2010	4	2020	12
2001	0	2011	4	2021	6
2002	1	2012	5	2022	8

Año de publicación	Documentos publicados	Año de publicación	Documentos publicados	Año de publicación	Documentos publicados
2003	1	2013	5	2023	13
2004	5	2014	7	2024	10
2005	0	2015	5	2025	8
2006	8	2016	6		
2007	0	2017	9		
2008	5	2018	6		
2009	7	2019	12		
Total documentos publicados	**29**	**Total documentos publicados**	**63**	**Total documentos publicados**	**58**

Fuente: elaboración propia

4.2.1.3. Análisis por tipo documental

La bibliografía analizada incluye una amplia variedad de tipos de documentos que van desde artículos de revistas científicas (el tipo documental predominante), documentos académicos, documentos de congresos y jornadas, monografías, documentos normativos, entre otros. Predominan los artículos científicos de revistas especializadas (por ejemplo, *Library & Information Science Research, Journal of Librarianship and Information Science, Public Library Quarterly, Revista General de Información y Documentación*, entre otras).

También encontramos comunicaciones y ponencias de jornadas y congresos en actas de congresos y jornadas profesionales del ámbito bibliotecario. Junto a estos, aparecen también informes institucionales y guías o pautas técnicas de organizaciones bibliotecarias (ALA, IMSERSO, y

CLA), así como manuales prácticos de ámbito profesional (Honnold & Mesaros 2004; Brooks, 2021).

Asimismo, aparecen, aunque en menor medida, documentos académicos como tesis doctorales (Saloni-Miramón, 2017) y trabajos de fin de grado (Noguera-Fernández, 2023) o de fin de máster (Stiff, 2016), así como capítulos de libros centrados por lo general en estudios de caso locales (Fattahi & Mahboub, 2025). Esta diversidad documental que incorpora estudios de caso, revisiones sistemáticas, experiencias de buena práctica, estudios profesionales, documentos académicos, etc. refleja con claridad el interés creciente en este tema de investigación desde múltiples enfoques disciplinarios.

En la siguiente tabla se muestra el desglose de los diferentes tipos de documentos identificados:

Tabla 10. Tipología documental de los trabajos analizados

Tipo documental	**Número de documentos**	**Porcentaje**
Artículos de revista	105	70
Documentos de jornadas y congresos	11	7,34
Documentos académicos (Tesis, TFG, TFM)	12	8
Guías y directrices prácticas	6	4
Monografías	6	4
Capítulos de libros	6	4
Otras publicaciones	4	2,66
Total documentos	**150**	**100**

Fuente: elaboración propia

Como podemos observar, los artículos de revista constituyen la principal fuente documental (70,14%). Entre las revistas científicas, las que más trabajos aportan a esta parcela de estudio son

The Public Library Quarterly con 8 trabajos, *Journal of Librianship and Information Science* con 7 documentos, *Library and Information Science Research* con 4 artículos, y *The Library Quarterly* con otras 4 publicaciones. Con 3 artículos ya quedarían *Library hi Tech*, *Journal of Consumer Health On the Internet*, *Reference and User Experience Quarterly* y *Australasian Public Libraries and Information Science*. Entre las revistas de habla hispana, destacan *Revista General de Información y Documentación*, *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, y *e-Ciencias de la Información* todas ellas con 3 artículos. Capítulo aparte lo constituye la revista de ámbito profesional *Desiderata* que aporta 6 trabajos.

Con todo ello, una primera conclusión a extraer es que la investigación en este campo se canaliza de manera destacada a través de espacios académicos formales basados en revisión por pares, como sería el caso de las principales revistas científicas mencionadas con anterioridad. Esta característica es habitual en campos de investigación consolidados pertenecientes al área de las ciencias sociales, en general, y de la biblioteconomía en particular. Además, el hecho de contar con varios documentos de carácter normativo y práctico como manuales, directrices y guías pone de manifiesto la importancia que supone que investigadores y profesionales bibliotecarios desarrollen marcos de aplicación que sirvan para orientar el trabajo profesional.

4.2.1.4. Análisis de distribución regional e idiomas de las publicaciones

Si nos fijamos en la distribución geográfica de las publicaciones objeto de análisis, podemos constatar que la inmensa mayoría de los documentos corresponden a países anglosajones como son Estados Unidos, Canadá, Australia y Nueva Zelanda, Reino Unido e Irlanda (79 documentos en total), seguidos de documentos generados en España (36 documentos). Otras áreas geográficas que también aportan trabajos corresponden a Asia (Singupar, China, Japón, Corea, Bangladesh, Irán) e Hispanoamérica (Cuba, Costa Rica, Argentina). Esto se debe a que, en los países anglosajones señalados, cuentan con una extensa tradición bibliotecaria y existen sistemas bibliotecarios estabilizados y desarrollados, al tiempo que presentan un mayor volumen de prácticas investigadoras en este ámbito científico. También influye que el acceso a estas publicaciones en lengua inglesa y española, además de ser uno de los criterios de selección utilizados por nuestra parte, presentan mayor disponibilidad en bases de datos bibliográficas.

Resultan destacables esos 36 documentos de España (casi un 27 % del total), que sitúan a nuestro país como segundo productor de investigación en este campo después de Estados Unidos, reflejando un claro interés en investigación bibliotecaria sobre envejecimiento y personas mayores. Esta alta presencia española es especialmente notable considerando que, especialmente Estados

Unidos, y el resto de países anglosajones en su conjunto, presentan un alto nivel de actividad científica en esta área.

En cuanto al idioma en que se publican las investigaciones en esta área y teniendo en cuenta que establecimos como requisito lingüístico la lengua inglesa y la española, sobresale claramente el inglés con casi un 80% de los documentos publicados, mientras que el resto corresponde al idioma español. Este dato coincide con esa fuerte concentración de la investigación en países anglosajones a la que nos hemos referido con anterioridad (Estados Unidos, Canadá o Australia, entre otros), aunque es cierto que hay que poner en valor el hecho de que cada vez nos encontremos con más literatura hispanohablante en este ámbito, vinculada a España y diversos países de Iberoamérica. En este sentido, hay que resaltar que el debate sobre nuestra investigación ya no se reduce ni a publicaciones en inglés, ni procedentes de manera exclusiva de países anglosajones, ni circunscritos a estudios o experiencias desarrolladas en áreas, regiones o localidades de estos países exclusivamente.

4.2.1.5. Análisis de autoría

La producción científica objeto de análisis ofrece, desde el punto de vista de la autoría de la misma, un primer dato llamativo: casi el 60% de la misma cuenta con un solo autor (81 documentos), mientras que los trabajos en colaboración (dos autores o más) suponen el 40% restante. En los trabajos en los que participan dos o más autores, el promedio de coautoría se sitúa en 1,82.

En consecuencia, el hecho de que la autoría individual (60%) sea la que predomine, refleja que este campo está liderado por investigadores individuales y pequeños grupos de investigación, en lugar de estar compuesto por proyectos colaborativos de mayor índole. Sin embargo, la tasa de coautoría del 40% también puede considerase como significativa, en especial entre investigadores canadienses y británicos que muestran una clara tendencia al trabajo en equipo (100% de coautoría para Lenstra, Baluk, o Dalmer). En España, destaca la producción bibliográfica de Calero-Prieto, Faba-Pérez y García-Gómez, mientras que a nivel internacional sobresalen las investigaciones de los ya mencionados Baluk, Dalmer y Lenstra.

En total, encontramos 268 autores y autoras únicos, siendo 156 mujeres, 82 hombres, 4 institucionales y 26 no clasificables (con los datos proporcionados no hemos podido discernir si corresponden a hombres o a mujeres). En consecuencia, las mujeres suponen el 65% de la autoría, mientras los hombres representan un 34%. Asimismo, se observa una mayor presencia femenina en trabajos en coautoría (112 mujeres frente a 58 hombres) y se observa que las coautorías mixtas

están principalmente lideradas por mujeres, ya sea como primeras autoras o como figuras centrales en redes estables de colaboración. Por tanto, resulta conveniente incorporar de manera sistemática la perspectiva de género en los estudios bibliométricos en el ámbito de la biblioteconomía en general y, más concretamente, en el campo de estudio objeto de nuestra investigación.

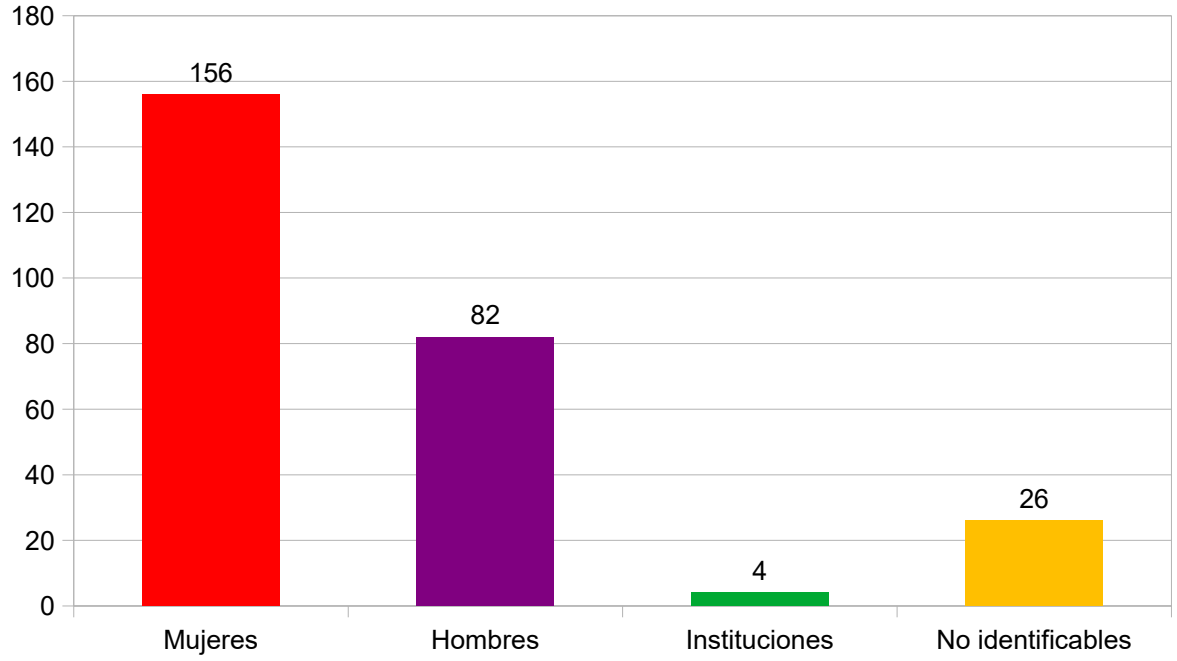

Figura 2. Autoría identificada, según género

4.2.1.6. Temas de investigación: categorización y análisis

El análisis de la documentación científica que ha generado la investigación en torno a las bibliotecas públicas y las personas mayores, ha permitido distinguir las categorías temáticas que aparecen recogidas en la tabla 11. Además, de presentar estas áreas temáticas de investigación y de los aspectos clave asociados a cada una de ellas, realizamos un análisis del contenido de las mismas, a partir de las publicaciones más relevantes en cada categoría temática.

Las líneas de investigación más productivas son las relacionadas con la alfabetización digital (21,7 %) y los servicios bibliotecarios (20,3 %), seguidas del envejecimiento activo (18,1 %). Estas tres líneas juntas representarían más del 60% del total de publicaciones científicas, ofreciendo de este modo una clara orientación hacia la inclusión digital y la acción sociocultural de las bibliotecas públicas con respecto al colectivo de las personas mayores.

Tabla 11. Categorías temáticas y líneas de investigación

Categoría temática	Aspectos clave relacionados	Nº documentos	%
Alfabetización y competencia digital	Inclusión digital, alfabetización digital, brecha digital, competencia digital, habilidades digitales	32	21,3
Servicios y recursos bibliotecarios	Servicios y recursos bibliotecarios, actividades bibliotecarias, extensión bibliotecaria, bibliotecas rurales, clubes de lectura	30	20
Envejecimiento activo y saludable	Envejecimiento activo, envejecimiento saludable, aprendizaje permanente, bienestar emocional	27	18
Inclusión y participación social	Inclusión social, participación social, biblioteca social, capital social, tercer lugar, infraestructura social, espacios intergeneracionales, gerontología crítica, edadismo	23	15,3
Necesidades de información y hábitos	Necesidades de información, hábitos informacionales, comportamiento informacional, búsqueda de información	22	14,6
Entornos accesibles y amigables	Accesibilidad física, accesibilidad	16	10,6

Categoría temática	Aspectos clave relacionados	Nº documentos	%
	web, bibliotecas amigables, espacios y colecciones adaptadas, comunicación y atención adaptada, bibliotecas inclusivas		
Total		**150**	**100**

Fuente: elaboración propia

Hay que precisar que estos temas de investigación no son excluyentes entre sí, sino que se pueden complementar: un mismo trabajo puede llegar a abordar uno o más aspectos clave de los recogidos en nuestra relación de categorías temáticas identificadas.

4.2.1.6.1. Alfabetización y competencia digital

Se trata, sin lugar a dudas, del tema de investigación más recurrente entre la literatura científica sobre bibliotecas públicas y personas mayores. No olvidemos que el colectivo de las personas mayores ha sido, y es, señalado como uno de los grupos sociales con mayor riesgo de exclusión digital: "Las personas mayores se identifican como una población con bajos niveles de alfabetización digital y que se ve afectada negativamente por las desigualdades en el acceso a las tecnologías digitales." (Barrie et al., 2021: p.279). A esas disparidades o desigualdades en el acceso a la tecnología digital a las que se refieren Barrie et al. (2021), es habitual denominarlas brecha digital. De ahí la importancia que tiene el hecho de desarrollar políticas e iniciativas dirigidas a facilitar la inclusión digital de estos ciudadanos.

Las bibliotecas públicas son vistas como agentes fundamentales para ayudar a este grupo social a minimizar los efectos de la brecha digital. Cabe recordar que los estudios iniciales existentes centraron su foco de atención en el acceso a la tecnología, mientras que las últimas publicaciones abordan cuestiones relacionadas con los riesgos de exclusión digital. Debemos partir de la base de que la brecha digital en personas mayores es multidimensional, teniendo que tomar en cuenta cuestiones referidas a acceso, habilidades, motivación y apoyo social, requiriendo pues intervenciones diversas y complejas.

Son varios los trabajos que examinan las necesidades formativas de las personas mayores en materia de habilidades digitales y cómo se ven afectadas por la brecha digital (Faba-Pérez & Calero-Prieto, 2021; Fattahi & Mahboub, 2025; Monje-Jiménez et al., 2009; Tward, 2022). Por ejemplo, Baluk et al. (2023) exploran las preferencias de formación en adquisición de competencia digital de personas mayores en un entorno específico, el de personas mayores residentes en viviendas sociales.

En este mismo contexto, Detlor (2025) describe una experiencia desarrollada por la biblioteca pública de Hamilton (Canadá) también centrada en personas mayores de bajos ingresos residentes en viviendas sociales. El estudio responde a la necesidad de averiguar cuál es la metodología más adecuada para formar a las personas mayores en competencia digital, en concreto a aquellas personas mayores que residen en viviendas sociales y que dada su condición de especial vulnerablidad, presentan una situación de mayor riesgo de exclusión tanto social como digital. Así lo justifica el autor:

> (…) Las personas mayores marginadas (por ejemplo, las personas de 65 años o más que viven en viviendas sociales) suelen necesitar formación en alfabetización digital para adquirir la capacidad de acceder a la información, utilizar los servicios y mantener las relaciones sociales a través de plataformas digitales. Este empoderamiento es fundamental para garantizar la participación de este colectivo en una sociedad cada vez más digital y para fomentar un sentido de inclusión y compromiso con la comunidad.

Sin embargo, continúa Detlor (2025), las iniciativas en formación en habilidades digitales a personas mayores, en concreto aquéllas residentes en viviendas para personas con pocos recursos económicos, no están exentas de dificultades:

> Sin embargo, existen barreras para impartir formación en alfabetización digital a las poblaciones marginadas. Entre estas barreras se incluyen: la falta de acceso a Internet, datos, hardware y software; la imposibilidad de acceder a oportunidades de educación y formación debido a limitaciones económicas, de movilidad y geográficas; el hecho de que los participantes en talleres de formación en alfabetización digital que se ofrecen no se vean reflejados en los mismos; la intimidación y el miedo al fracaso; y las pocas oportunidades existentes de formación en alfabetización digital de nivel intermedio.

En su opinión, dice el autor, las bibliotecas públicas pueden ayudar a contrarrestar esta situación ofreciendo formación, apoyo, acompañamiento y asesoramiento a aquellos usuarios más necesitados, como sería el caso de las personas mayores en general, y de aquéllas residentes en viviendas de carácter social en particular:

> Afortunadamente, las bibliotecas públicas proporcionan iniciativas para superar estas barreras ofreciendo formación en alfabetización digital a ciudadanos marginados de su comunidad, como personas mayores y adultos con bajos ingresos (...). Las bibliotecas públicas proveen a los miembros de la comunidad acceso gratuito a formación en alfabetización digital, wifi y diversas tecnologías de la información, desde ordenadores básicos hasta herramientas avanzadas. En ocasiones, facilitan diversos métodos de formación digital, que van desde tutoriales autoguiados hasta apoyo personalizado, sesiones grupales, charlas informativas, formación profesional especializada, asociaciones comunitarias y espacios basados en tecnología.

Sin embargo, surgen dudas sobre cómo pueden las bibliotecas públicas abordar este reto con personas mayores en riesgo de exclusión con garantías, en particular desde el punto de vista del enfoque pedagógico y de la formación de quienes se encargan de facilitar la adquisición de la competencia digital.

> No está claro cuál es la forma más adecuada para que las bibliotecas públicas puedan impartir esta formación. Por ejemplo, una encuesta reciente realizada a gestores y formadores de bibliotecas públicas de Canadá sobre las prácticas formativas en alfabetización digital, indica que hay margen de mejora y que las bibliotecas públicas deben perfeccionar sus entornos de aprendizaje y los componentes de sus programas de formación.

Por ello, es tan importante conocer de antemano las necesidades e intereses de las personas mayores destinatarias de la formación en competencia digital para poder adaptarla y ajustarla de manera adecuada. Las personas mayores destinatarias de la formación fueron entrevistadas con anterioridad a la acción formativa para conocer sus intereses y sobre todo para generar un ambiente de confianza. Así, por ejemplo, se pudo averiguar que estas personas mayores demandaban con especial interés formación en el uso de tablets y teléfonos móviles.

> (…) Se entrevistó a 15 personas mayores para identificar sus necesidades de alfabetización digital y sus preferencias de formación. El análisis de las transcripciones de las entrevistas reveló que estas personas necesitan una formación que se adapte a sus intereses individuales, fomente la confianza y considere las barreras económicas que impiden el uso eficaz de los dispositivos digitales. Los resultados también confirman el valor de una formación accesible dentro de las redes sociales de las personas mayores (por ejemplo, amigos, familiares). Además, en un proyecto relacionado llevado a cabo en una sala de acceso a internet para personas mayores con bajos ingresos que viven de prestaciones sociales en el centro de Toronto, éstas expresaron su preferencia por recibir formación sobre los aspectos básicos del uso de tablets o teléfonos móviles Android.

Por su parte, Castiglioni (2024) describe una experiencia de acompañamiento y formación en el uso de TIC para personas mayores con un enfoque de marcado compromiso social. La autora describe el diseño y desarrollo de un taller formativo realizado en una biblioteca pública en Mar de Plata (Argentina) "basado en el compromiso social sobre el acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores".

El punto de partida de su investigación es la crisis sanitaria ocasionada con motivo de la Covid-19 que forzó situaciones de confinamiento y aislamiento social, obligando a reducir las interacciones por medios digitales. Como era de prever, esta situación pilló desprevenidos a quienes no contaban con las habilidades digitales adecuadas, como fue el caso de muchas personas mayores. Y en este contexto, las bibliotecas actuaron como recursos de apoyo a la ciudadanía. Dice Castigloni (2024) que:

> Las bibliotecas públicas cumplieron durante la pandemia un rol fundamental en acompañar a sus comunidades en acceder a la información pública y adaptarse a los nuevos entornos digitales con experiencias documentadas en diferentes lugares del mundo, convirtiéndose en agentes esenciales para la reducción de la brecha digital a partir de su capilaridad social y la experiencia formativa de sus profesionales que incorporan nuevas competencias tanto tecnológicas como sociales.

El trabajo de Castigloni (2024) refleja cómo las prácticas de alfabetización e inclusión digital de personas mayores no se reducen de manera exclusiva a la formación instrumental, sino que también cuentan con un importante elemento de acompañamiento socioemocional con el que los participantes mayores enfrentan sus temores, reticencias, y limitaciones iniciales, descubriendo que

la edad, con las adaptaciones necesarias, no tiene por qué ser un obstáculo para aprender e incorporarse a la nueva sociedad digital. La autora lo explica de la siguiente forma:

> La propuesta del taller tiene un gran impacto, en primer lugar, en la autoestima de la población destinataria. Las personas mayores se sienten fortalecidas al superar sus dificultades con la tecnología, aumentan su autonomía y encuentran en el taller el espacio propicio para manifestar sus dudas, intercambiar y reírse de sus experiencias, superar miedos y aprender de las personas jóvenes que llevan adelante los encuentros de manera cálida y respetuosa.

Otros estudios, como el de Barrie et al. (2021), analizan los obstáculos percibidos en los procesos de inclusión digital de las personas mayores, señalando al edadismo que aún persiste en este terreno ("porque soy *viejo*"). Barrie et al. (2021) documentan que, en las acciones formativas que ofrecen en bibliotecas a personas mayores, se entrevistaron a 12 personas mayores de 65 años y pudieron constatar la existencia de un edadismo social y autopercibido entre sus experiencias formativas, al tiempo que reconocían a la biblioteca pública como un espacio seguro para aprender y experimentar, adaptándose a su ritmo de aprendizaje y a sus posibilidades y limitaciones. También Baluk et al. (2020), en su estudio comparativo entre bibliotecas canadienses y australianas, destacaron el énfasis que mostraban las bibliotecas estudiadas en la formación en TIC y en la organización de actividades intergeneracionales.

No faltan trabajos que describen experiencias formativas positivas con personas mayores en bibliotecas públicas, aportando un análisis exhaustivo de estos casos de éxito que incluyen los puntos fuertes y los puntos débiles de los mismos. En esta línea, se sitúan los trabajos de Castigloni (2024), De la Calle-Hernández et al. (2024), Hoffman-Goetz et al. (2006), o el de Elagamal et al. (2024) por citar algunos de ellos. En general, podemos decir que destacan iniciativas formativas para personas mayores como las que exponen Detlor (2025) o Widman (2023), así como la integración de la alfabetización digital como objetivo prioritario entre los servicios bibliotecarios.

En España, en García-Gómez (2008) ya advertíamos de la existencia de una brecha digital que excluía a muchas personas mayores de las posibilidades de la sociedad digital, destacando el rol de la biblioteca como agente de inclusión digital. También en nuestro país, autores como Monje-Jiménez et al. (2009) subrayaron el papel proactivo de las bibliotecas argumentado que éstas deben ofrecer servicios orientados y alfabetización digital a personas mayores para "mejorar su calidad de vida y abrirles nuevas oportunidades", evitando su aislamiento y reduciendo la brecha digital.

Mientras, Parés-Ramírez et al. (2019) insisten en la necesidad de que las personas mayores no se sientan descolgadas de los avances tecnológicos y se les proporcione las mismas oportunidades que al resto de la población. Este aspecto cobró especial relevancia durante la reciente pandemia sanitaria por Covid-19 que propició que las bibliotecas públicas tuvieran que intensificar la prestación de servicios bibliotecarios en línea, limitando el contacto personal y que tuvieran que adaptar la formación tecnológica de las personas mayores en este contexto tan complejo (Casselden, 2023).

Siguiendo en el ámbito español, Faba-Pérez & Calero-Prieto (2021) analizaron la situación de las bibliotecas públicas de la provincia de Badajoz, en relación con las tecnologías que ofrecen al colectivo de personas mayores. Para ello, solicitaron al personal bibliotecario su participación en una encuesta a tal efecto. Los resultados de la misma mostraron que, aunque el uso de las TIC es bajo entre las personas mayores usuarias de las bibliotecas objeto de estudio, no menos cierto es que detectaron que el uso de internet y otras tecnologías entre las personas mayores que acuden a las bibliotecas había aumentado en los últimos años. Aún así, reconocían que queda mucho camino por recorrer:

> Las bibliotecas públicas pacenses no terminan de adaptarse plenamente al cambio tecnológico, los bibliotecarios encuestados atribuyen esta situación a la falta de financiación (90,3%) o de formación tecnológica en su currículum (54,8%), al desconocimiento del beneficio que supone la tecnología para los usuarios, en general, y para las personas mayores, en particular (25,8%), a la pasividad de los propios bibliotecarios (16,1%) o la falta de personal (6,5%). Por ello, la visión de los profesionales sobre la futura integración y desarrollo de las tecnologías para la tercera edad en las bibliotecas públicas resulta dispar, siendo positiva en un 48,1% de los casos (con comentarios referidos, por ejemplo, a la importancia de nuevas tecnologías adaptadas y de fácil comprensión, tanto para personas de la tercera edad, como para otros colectivos excluidos socialmente por su bajo nivel cultural o educativo), algo negativa en un 33,3% (considerando, por ejemplo, que la tercera edad es un sector de la población que muestra desconocimiento e inseguridad con respecto a las nuevas tecnología), y un 18,5% no lo tiene demasiado claro (argumentando que cada biblioteca tiene su propia realidad a la que deberá adaptarse). (p. 24)

Uno de los desafíos más importantes que reconocen las autoras es el referido al personal bibliotecario, el cual, resulta escaso en número y presenta carencias en sus conocimientos y habilidades digitales (para formar a las personas mayores en el uso de las TIC, los profesionales bibliotecarios deben contar con anterioridad con la capacitación adecuada). Por ello, las autoras proponen, entre otras medidas, que los futuros profesionales bibliotecarios incorporen en su formación académica contenidos teóricos y prácticos referidos al colectivo de las personas mayores (Faba-Pérez & Patiño-Agudo, 2017). En opinión de estas autoras:

> (…) los títulos universitarios, independientemente de su disciplina y de sus fronteras geográficas, deben incluir contenidos referentes a la tercera edad y, más aún, los títulos relacionados directamente con las TIC y la sociedad de la información, como es el caso de los estudios universitarios en Información y Documentación. (p. 46-47)

Por su parte, Baluk et al. (2021) entrevistaron a profesionales bibliotecarios canadienses y averiguaron que las bibliotecas aprovechan alianzas comunitarias y formación interna para ofrecer actividades que potencien la alfabetización tanto digital como financiera, de salud e idiomas de las personas mayores, al tiempo que promueven actividades intergeneracionales. Los trabajos de Baluk et al (2021) y de Baluk et al. (2020) resaltan que, pese a las limitaciones de espacio y recursos, el personal bibliotecario cree prioritario tomar en cuenta los desafíos y oportunidades que suponen para las bibliotecas el actual contexto de envejecimiento poblacional, subrayando las posibilidades que supone para estas instituciones tener una relación activa con este colectivo.

Fomentar la inclusión digital de estas personas desde las bibliotecas públicas es algo fundamental tanto para el grupo social como para las instituciones. Casselden (2023) estudió cómo las bibliotecas públicas británicas ofrecieron apoyo a las personas mayores para facilitar su inclusión digital durante los periodos de confinamiento provocados por la pandemia. A raíz de la misma, y dado que la presencialidad de los servicios públicos estuvo muy limitada, se intensificaron las interacciones digitales suponiendo esto un grave problema para quienes no contaban con las habilidades digitales necesarias, como fue el caso de muchas personas mayores. No obstante, el estudio de Casseleden (2023) demostró que las dificultades que presentaban las personas mayores no se debían de manera exclusiva al hecho de no contar con las habilidades digitales precisas, sino también por la ausencia de apoyo social para interactuar a través de unos canales digitales cada vez más complejos. Este matiz puso de relieve la necesidad de contar con apoyo y acompañamiento adecuado en cualquier iniciativa de inclusión digital, tal y como reconoce la propia autora:

> Esta sensación de exclusión social derivada de la falta de acceso al mundo digital, especialmente durante la pandemia, ha sido un factor clave para la escasa participación de las personas mayores en la tecnología. Aunque existen barreras para que las personas mayores adquieran las habilidades digitales necesarias para navegar por el mundo digital, esta formación les ha brindado la oportunidad de enfrentarse a sus miedos y hacerlo de diferentes formas. Ha contribuido a aumentar la confianza y ha servido de catalizador para que los participantes utilicen sus nuevos conocimientos para interactuar con el mundo digital de una manera más proactiva, lo que se ha visto muy favorecido por la adquisición de una tablet y el acceso gratuito a conexión wifi. (p. 716)

El trabajo de Elgamal et al. (2024) describe una experiencia de alfabetización digital para personas mayores, donde colaboraron dos bibliotecas públicas, una asociación de apoyo a personas mayores y un centro de personas mayores. Esta interrelación produjo beneficios como, por ejemplo, el aprovechamiento de recursos y tareas compartidos, una comprensión más ajustada a las necesidades formativas de las personas mayores y una mejor adaptación de la formación para satisfacer dichas necesidades.

En España, una de las iniciativas más recientes y sugerentes en inclusión digital para personas mayores es ofrecida por la Biblioteca Municipal Ángel González de Madrid (De la Calle Hernández et al., 2024). La experiencia de trabajo, que se denominó "Mayores Conectados" y pretendía que las personas mayores participantes superaran la brecha digital que les afectaba, fue galardonada en 2023 con el V Premio REBIUN de Reconocimiento a las Buenas Practicas en la Biblioteca[104]. El objetivo de este proyecto quedó descrito de la siguiente manera por sus autores:

> El proyecto Mayores Conectados tiene como objetivo el acompañamiento en la adaptación tecnológica que les facilitará el día a día, aportándoles autonomía y seguridad en la realización de tareas y también conexión con sus seres queridos. Entre los beneficios que se pretenden obtener en las sesiones, además del uso de los

[104] Información completa sobre el fallo del V Premio Rebiun de Reconocimiento a las Buenas Prácticas en Bibliotecas puede consultarse en https://www.rebiun.org/noticias/2023/fallo-del-v-premio-rebiun. En el mismo, se pone de manifiesto que la biblioteca municipal Ángel González de Madrid "ha priorizado gran parte de sus recursos hacia sus vecinos y vecinas de mayor edad para paliar en la medida sus posibilidades la preocupación de estos sobre la brecha digital. Esta preocupación se convirtió en un pilar básico para la biblioteca, creando para ello un proyecto destinado a solventar las carencias observadas entre sus usuarios y usuarias de mayor edad, sobre todo a partir de la pandemia Covid19, y las consecuencias tan letales que produjo entre las personas mayores: soledad, preocupación por la salud, necesidad de sociabilizar."

> móviles, se incluye la socialización con su entorno cercano conociendo a sus vecinas y vecinos, combatir la soledad no deseada y crear nuevas redes de apoyo e interdependencia. (De la Calle Hernández et al., 2024)

Para la puesta en marcha y desarrollo de esta iniciativa de inclusión digital para personas mayores, los autores utilizaron como marco de referencia los ODS propuestos por Naciones Unidas (ONU), en concreto los 3, 4, 5, 10 y 16. El seguimiento y cumplimiento de estos objetivos mencionados pretendía la consecución de los siguientes objetivos específicos:

- Integrar a las personas mayores en el mundo digital, mejorando el uso de la tecnología instrumental.
- Permitir el acceso a la información, la educación, la salud y la comunicación en cualquier edad.
- Atender a las necesidades y demandas sociales para acceder a los servicios cada día más digitalizados: sanidad, relaciones con entidades públicas y privadas, comunicación e interacción con otras personas.
- Potenciar la inclusión social, económica y política de las personas, independientemente de su edad, proporcionándoles autonomía en actividades diarias para que se sientan aun protagonistas de su elección de vida (De la Calle Hernández et al., 2024).

Explican los autores que la puesta en marcha de esta experiencia de inclusión digital pretendía "responder a una necesidad urgente como es la falta de acompañamiento en el aprendizaje continuo de las personas mayores" que no suelen encontrar ni en su entorno familiar más cercano, ni en la mayoría de servicios públicos existentes. De ahí que "se tengan que enfrentar muchas veces en soledad a la desconexión en una sociedad hiperconectada, que conecta y aísla al mismo tiempo". En este contexto, De la Calle Hernández et al. (2024) defienden la idea de biblioteca pública como espacio seguro y de acompañamiento para las personas mayores:

> Las bibliotecas públicas, más allá de meros lugares de transitoriedad, pueden atraer a cualquier persona del entorno, y son una buena manera de combatir la polarización entre esa conexión y el aislamiento. Los espacios de encuentro son una de las herramientas que más nos ayudan a conectarnos.

Porque las tecnologías de la información, especialmente internet, a pesar de que pueden ofrecer la sensación de estar más conectados con otras personas, lo cierto es que, como sugiere Klinenberg

(2021), “también puede ser una manera de aislarnos” (De la Calle Hernández et al., 2024). De ahí que, el proyecto de inclusión digital para personas mayores ofrecido por la biblioteca Ángel González de Madrid, se ofrezca como una solución a dos brechas, la social y la digital, “atrayendo y creando en la biblioteca un entorno amable, seguro, cuidadoso y paciente con las personas mayores residentes en ámbitos urbanos”.

> (…) en Mayores Conectados no solo se facilita la formación y el conocimiento del móvil, también se permite la creación de nuevos vínculos sociales entre personas mayores de ámbitos urbanos, fomentando nuevas interacciones en el vecindario y dando lugar a más conexión social e interdependencia.

Concluimos indicando que del análisis realizado sobre esta categoría temática, se puede decir que la tendencia actual es definir la biblioteca pública como un recurso clave para el empoderamiento tecnológico de las personas mayores, ofreciéndoles acceso a tecnología, formación y asistencia en habilidades digitales para ir superando barreras tanto cognitivas como actitudinales.

4.2.1.6.2. Envejecimiento activo y saludable, y aprendizaje permanente

Un segundo bloque trata el rol de las bibliotecas en la promoción de un envejecimiento activo. Las principales asociaciones profesionales bibliotecarias inciden en este particular en sus diferentes documentos de guías, directrices o pautas de trabajo centradas de manera específica en el colectivo de las personas mayores. Un buen ejemplo es la American Library Association (ALA), gran referente bibliotecario a nivel internacional, que actualizó en 2008 sus conocidas *Guidelines for Library Services to Older Adults* que ya contaban con una primera edición inicial en 1975 y fueron revisadas y actualizadas en 1987[105], edición que, a su vez, fue revisada en 1999[106], para tras esta actualización de 2008[107], ser una vez más revisadas y actualizadas en 2017, donde pasaron a denominarse como *Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices*.

También organizaciones como IFLA o UNESCO promovieron marcos de estudio bibliotecario que incluían elementos relacionados con el envejecimiento poblacional. Por ejemplo, en la segunda edición revisada de las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2010), en su página 36, se distingue por primera vez a las personas mayores como uno

[105] Acceso al texto completo de esta edición de 1975 en https://www.jstor.org/stable/25827916

[106] Acceso al texto completo de la edición revisada en 1999 desde el sitio web de ALA en https://www.ala.org/Template.cfm?Section=adultlibrary&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26943

[107] La edición de 2008 fue publicada en la revista *Reference & User Library Quarterly*. Disponible acceso al texto completo en https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/3692/4026

de los grupos de usuarios a los que deben atender estas instituciones (en la edición anterior de 2001, los grupos de usuarios reconocidos respondían a la clasificación tradicional de niños, jóvenes y adultos):

> El objetivo de la biblioteca pública es servir a todos los ciudadanos y grupos. Nadie es nunca ni demasiado joven ni demasiado mayor para ser usuario de una biblioteca. Los grupos beneficiarios a los que se dirige la biblioteca pública son los siguientes. Personas de todas las edades y todas las etapas de la vida: niños, jóvenes, adultos, y personas mayores.

Este período coincide con la incorporación a la etapa de la vejez de la denominada generación "baby boomer", una expresión que ganó presencia en las publicaciones de aquellos años para referirse a una nueva generación de personas mayores. Saloni (2008) destacaba "la elección creciente del término baby boomer, y por extensión boomer, para designar a los "nuevos mayores", provenientes de una generación con rasgos diferenciales muy marcados, que ahora llegan con la misma fuerza a las puertas de la jubilación", citando el trabajo *What Boomers want?* de Beth Dempsey y publicado en 2010 en la revista *Library Journal*[108], en el que se expresaba de la siguiente manera:

> Los boomers están cambiando la vejez. Es lo que hacemos. La generación del baby boom, aquellos nacidos entre 1946 y 1964, después de la Segunda Guerra Mundial, tiene un historial de rebeldía que ha provocado sorprendentes transformaciones culturales y sociales, incluyendo el rock and roll, el movimiento pacifista, los derechos civiles y otras causas.

La literatura científica de este periodo relacionada con nuestra investigación se hizo eco de este hecho y surgen diferentes publicaciones que abordan esta cuestión. Los trabajos de Decker (2010), Kahlert (2000), Robbins (2012), Rothstein & Schull (2010) y Williamson et al. (2006) inciden en esta nueva generación de personas mayores, proporcionando a las bibliotecas recomendaciones sobre las expectativas de este grupo de usuarios, en especial en cuanto a educación continua y ocio.

No cabe duda que el fomento del envejecimiento activo y saludable desde el ámbito bibliotecario es una línea de investigación que asoma con interés en los últimos años. Gil-Calderón et al. (2020)

[108] Dempsey, B. (20 de mayo de 2010). What Boomers Want?. *Library Journal* https://www.libraryjournal.com/story/lj-series-patronspeak-what-boomers-want

opinan que las bibliotecas públicas promueven un envejecimiento activo saludable. La OMS definió en 2015 el envejecimiento activo como el "proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad que tiene como fin mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen" (cit. en Gil-Calderon et al., 2020, p. 6).

Las autoras defienden la idea de que las bibliotecas son los lugares ideales para ofrecer servicios y recursos al colectivo de personas mayores, aquellas que adoptan como marco de trabajo el fomento del envejecimiento activo y saludable, proporcionarán no solo servicios básicos de acceso a información, sino también promoverán la participación e implicación de las personas mayores, el aprendizaje permanente y relaciones sociales positivas. Así lo explican:

> Se destacan como espacios de encuentro interactivo, en el que convergen diversos grupos de usuarios, cuya participación en actividades intergeneracionales, produce beneficios para mejorar su calidad de vida, entre los que se destacan por ejemplo, el fomento de redes sociales informales, grupos con intereses comunes y relaciones con distintos grupos etarios. Estas entidades pueden proveer a las personas adultas mayores una variedad de servicios; entre ellos sobresale la información educacional en el campo de la salud, que contribuye a un envejecimiento activo y saludable (p.4).

Del estudio realizado, concluyen que:

> La biblioteca se convierte en su segunda casa donde las vivencias que experimentan les permiten construir posibilidades y generar nuevos pensamientos ante el mundo que los rodea, es decir, se constata que el aprendizaje es a lo largo de toda la vida. (p. 20)

Islam & Ikeda (2023) se preguntan cómo pueden las bibliotecas públicas ayudar a fomentar un envejecimiento positivo. El estudio realizado en las bibliotecas públicas de Bangladesh obtuvo como resultado que estas instituciones ofrecen pocos servicios bibliotecarios centrados en las personas mayores. Llama la atención que los servicios bibliotecarios eran muy utilizados por este colectivo. Así, los autores exponen que las bibliotecas públicas tienen el potencial para convertirse en plataformas de participación social para las personas mayores:

> Las bibliotecas públicas pueden desempeñar un papel importante como plataforma de participación social para las personas mayores y pueden actuar como un tercer lugar. De los tres pilares del envejecimiento activo «Participación», «Salud» y

> «Seguridad» de la OMS (2022), las bibliotecas públicas pueden ofrecer su posición bajo el primer pilar. Involucrar a la población mayor en el diseño de servicios, por ejemplo, invitándoles a participar en sesiones de narración de cuentos, lectura recreativa y ofreciéndoles contenidos sobre salud en su idioma materno o infografías sobre salud, puede ayudar a las personas mayores a considerar la biblioteca pública como una plataforma de participación social. (p. 1001)

El artículo de Lenstra & Oguz (2020) explora cómo las bibliotecas públicas pueden ser, en comunidades rurales y pequeñas, espacios efectivos para promover la salud física y social de las personas mayores a través de programas grupales de ejercicio. El estudio consistió en la implementación durante 12 semanas de un programa de entrenamiento grupal en 49 bibliotecas rurales estadounidenses, con la participación de 535 personas mayores. Los resultados sugieren mejoras tanto en la actividad física como en el bienestar mental y social de los participantes, demostrando el potencial de las bibliotecas como socios clave en iniciativas de envejecimiento saludable y salud comunitaria:

> Este estudio reveló que las personas mayores que se reúnen en la biblioteca para hacer ejercicio físico, obtienen beneficios para la salud que trascienden el cuerpo del individuo y repercuten tanto en el bienestar social como en la salud física (...). Aprovechar el poder de las bibliotecas públicas para la salud pública y comunitaria puede centrarse de manera productiva en la dinámica de grupo, fomentando un envejecimiento saludable tanto mental como físico a nivel comunitario (p.5).

Trabajos posteriores de este mismo autor (Lenstra et al., 2021; Lenstra et al., 2022a; Lenstra et al., 2022b), aportan una perspectiva innovadora al interrelacionar salud física y social desde la biblioteca, estudiando cómo bibliotecas pequeñas o de ámbitos rurales sirven de lugares de interacción social entre personas mayores. En estas investigaciones, por ejemplo, se documenta cómo estas bibliotecas, con escasos recursos en comparación con bibliotecas urbanas o semiurbanas, ofrecen alguna forma de programación de actividad física que en algunos casos, resulta mayor que en bibliotecas de urbes o núcleos de población mayor. En este sentido, se sugiere que las bibliotecas rurales, a pesar de sus limitaciones, podrían estar innovando para abordar múltiples necesidades en sus comunidades con altos niveles de envejecimiento poblacional.

Por su parte, Colibaba & Skinner (2019) analizan el papel clave del voluntariado de personas mayores en la sostenibilidad de comunidades rurales envejecidas, tomando como caso la Selwyn Public Library (Ontario, Canadá). A través de herramientas cualitativas como entrevistas, encuestas

y grupos focales, identificaron tanto los beneficios sociales como los desafíos (cansancio, falta de relevo generacional y problemas de diversidad). Como decía una de las personas mayores que colabora con la biblioteca, "Es una forma de salir y socializar. Si vives en una zona rural, no puedes pasear... Estás más aislado, así que también es una forma de socializar" (p. 120). La investigación concluye que, aunque la labor de voluntariado que ofrecen las personas mayores es esencial para mantener servicios y cohesión social, existe cierta incertidumbre respecto a su viabilidad futura debido al envejecimiento del propio voluntariado y a la necesidad de diversificarlo, tal y como manifestó uno de los bibliotecarios consultados: "Están envejeciendo. Con el tiempo, dejarán de poder realizar los trabajos que les encomendamos... Es difícil saber qué nos deparará el futuro." (p. 121).

En definitiva, en los trabajos de esta categoría temática podemos observar cómo la labor bibliotecaria contribuye al bienestar físico y mental. Hemos visto cómo se destaca a las bibliotecas como promotoras del envejecimiento activo y saludable, y cómo se observa un interés creciente por la integración de la salud (física y mental) y el bienestar en los servicios bibliotecarios para personas mayores, con iniciativas tanto preventivas como formativas.

En estos trabajos se ha resaltado que las bibliotecas públicas pueden ser útiles para mejorar la calidad de vida de estas personas, ya que les facilitan servicios, recursos y actividades para mantenerse mentalmente activos y socialmente conectados. Los documentos analizados presentan a la biblioteca como promotora de salud integral, tanto física como cognitiva y emocional.

4.2.1.6.3. Inclusión y participación social

Este eje enfatiza la biblioteca como espacio de cohesión e inclusión social, caracterizándose como un tercer lugar en el que destaca su dimensión comunitaria y el rol de estas instituciones para aliviar los efectos de la soledad no deseada en las personas mayores, especialmente en momentos de crisis y situaciones excepcionales. El trabajo de Lenstra et al. (2021) es muy elocuente en este punto, ya que muestra cómo las bibliotecas públicas respondieron a una situación tan excepcional como fue la que produjo la pandemia por Covid-19, poniéndose de manifiesto su capacidad de adaptación y su papel estratégico como instituciones de inclusión social, adecuando sus servicios para mantener vínculos con colectivos de ciudadanos vulnerables, las personas mayores entre ellos, cuando los servicios presenciales se vieron interrumpidos.

Connolly (2024), define a las bibliotecas públicas irlandesas como espacios sociales seguros para las personas mayores. Para este autor, las bibliotecas son espacios que van más allá de sus funciones

tradicionales, las concibe como refugios contra el aislamiento social y como lugares de encuentro intergeneracional. Su investigación, basada en grupos de discusión, entrevistas a profesionales bibliotecarios, recopilación de datos mediante observación y análisis estadístico, revela que las personas mayores valoran de manera muy positiva la sensación de pertenencia y propósito que experimentan en la biblioteca, aspectos que destacan frente a otros espacios públicos.

Por su parte, Baluk et al. (2021) abordan los desafíos y oportunidades que supone para las bibliotecas públicas atender las necesidades e intereses de las personas mayores. Para ello, entrevistaron a personal bibliotecario y averiguaron que estos profesionales aprovechan las alianzas que mantienen con entidades de su entorno y su formación para la puesta en marcha de iniciativas de trabajo centradas en la alfabetización digital, financiera, lingüística y sanitaria, creando oportunidades para incentivar relaciones intergeneracionales y entre personas mayores.

Surge en estos últimos años el concepto de biblioteca como infraestructura social para las personas mayores. Este concepto fue propuesto por Eric Klinenberg en su libro *Palacios para el pueblo* (2019). Las infraestructuras sociales serían todos aquellos espacios físicos que facilitan interacciones sociales, construyen comunidad y apoyan tanto al bienestar individual como colectivo. Como indica el mismo autor (2019):

> La infraestructura social [incluye]... las condiciones físicas que determinan si se desarrolla el capital social. Cuando la infraestructura social es sólida, fomenta el contacto, el apoyo mutuo y la colaboración entre amigos y vecinos. (cit. en Dalmer et al., 2020).

En lo que a las bibliotecas se refiere, Klinenberg (2019) las ve como una de las formas más relevantes de participación social: "La infraestructura social proporciona el marco y el contexto para la participación social, y la biblioteca es una de las formas más importantes de participación social que tenemos..” (cit. en Dalmer et al., 2020). Desde este punto de vista, es lógico pensar que el concepto de biblioteca como infraestructura social contenga elementos que lo asimila a la idea de biblioteca como tercer lugar. Así lo constatan, Dalmer et al. (2020):

> Al concebir la biblioteca como infraestructura social, existen puntos evidentes en común con la biblioteca como tercer lugar, ya que, según las ocho características de Oldenburg, es un lugar que genera interacciones locales y de cara a cara, lo que fomenta la creación de vínculos. Lo que es diferente y lo que hace que enmarcar la biblioteca como infraestructura social sea tan atractivo, es que llama la atención y

> enfatiza las dinámicas sociales, los contextos, la demografía y las comunidades cambiantes y en evolución en las que se insertan las bibliotecas. Por lo tanto, es importante recordar que pensar en la biblioteca como infraestructura social nos recuerda que la biblioteca no es estática (...)

Dalmer & Mitrovica (2022) insisten en la concepción de la biblioteca pública como una infraestructura social determinante para las necesidades e intereses de las personas mayores:

> Por lo tanto, es especialmente importante llamar la atención sobre las bibliotecas públicas como infraestructuras sociales clave que interactúan con las personas mayores que viven en la comunidad y les prestan apoyo, dado que cuando se debate el impacto de las infraestructuras sociales en el sentido de comunidad y pertenencia de las personas mayores, especialmente en la investigación gerontológica, se incluyen lugares como centros de mayores, entidades religiosas, centros de salud y centros comerciales, mientras que las bibliotecas públicas quedan sistemáticamente excluidas de esas conversaciones.

Es evidente que no faltan en la bibliografía de los últimos años los estudios de caso y experiencias de buena práctica que muestran el trabajo de inclusión social que ofrecen algunas bibliotecas públicas con el colectivo de personas mayores en mente, los resultados de estas experiencias y los efectos beneficiosos de las mismas. Son ejemplos que sirven no solo para dar a conocer esas experiencias de servicio hacia las personas mayores, sino que sirven al mismo tiempo como inspiración para que otras bibliotecas, con las adaptaciones necesarias, desarrollen proyectos de trabajo con este grupo social.

López-Melguizo (2023), describe un proyecto concebido como una iniciativa inclusiva de la biblioteca pública del distrito de La Chana en Granada para atender las necesidades culturales, sociales e informativas de las personas mayores del barrio. En su trabajo, define los objetivos, agentes implicados y actividades, y plantea estrategias de comunicación, evaluación e impacto futuro. El proyecto busca combatir la soledad y la exclusión cultural de las personas mayores de la zona, fomentando su participación activa y fortaleciendo relaciones intergeneracionales mediante visitas guiadas, talleres de escritura, lecturas por teléfono, sesiones de cuentacuentos, formación en habilidades digitales básicas y programas de radio. La autora resalta el compromiso social de estas instituciones al afirmar que:

> Las bibliotecas públicas son instituciones con una clara vocación social, abiertas a todos los colectivos de su comunidad, de acceso libre y gratuito y han demostrado ser más que una simple colección de libros porque pueden llegar a cambiar vidas (p. 82).

En su opinión, "las bibliotecas pueden ayudar a mitigar la sensación de soledad que afecta a algunas personas mayores en esta etapa de la vida, dándoles acompañamiento, ayudándoles a socializar con otras personas" (p. 83) y avisa que "(…) la edad es la tercera causa de discriminación en nuestra sociedad. Existen mitos, prejuicios y estereotipos sobre las personas mayores que alimentan esta discriminación" (p. 85). Por ello, estiman que el colectivo de las personas mayores debe contar con el apoyo de las bibliotecas públicas ofreciéndoles la posibilidad de mantenerse activos y en contacto con otras personas y generaciones, así como de aprovechar y compartir su experiencia de vida. Con esta experiencia también se pretende concienciar al personal bibliotecario sobre el hecho de la gran vulnerabilidad que afecta a muchas personas mayores y como las bibliotecas públicas pueden ofrecerse como una solución más para reducirla.

Díaz-Grau & García-Gómez (2023), hablan de la experiencia de trabajo de la biblioteca pública de San Javier (Murcia), basada en un laboratorio ciudadano cuyo objetivo era aliviar la soledad no deseada de las personas mayores durante la pandemia. Así, los autores exponen cómo la biblioteca pública, en colaboración con otros agentes sociales, impulsa mediante un laboratorio ciudadano diversas iniciativas que promueven el empoderamiento comunitario y la participación activa de personas mayores, logrando de esta forma tanto un impacto social como cultural en su área de influencia.

Los autores parten del hecho de que "la biblioteca pública, como servicio público de carácter eminentemente social, tiene una deuda histórica contraída con las personas mayores, al no ser considerado tradicionalmente este colectivo como destinatarios habituales de las iniciativas bibliotecarias" (p. 148) y ponen de manifiesto el impacto social y emocional que está suponiendo la soledad no deseada en las personas mayores: "considerada como la epidemia del siglo XXI, la soledad no deseada está afectando especialmente al colectivo de personas mayores, convirtiéndose en un asunto de gran impacto mediático y social" (p. 149).

Los autores presentan el diseño de un laboratorio ciudadano como herramienta de acción bibliotecaria para contribuir a reducir los efectos negativos de la soledad no deseada entre este colectivo de ciudadanos. En su opinión, los laboratorios ciudadanos son "espacios públicos de interacción social donde se promueve la participación ciudadana. Precisamente esta es la base sobre

la que se fundamenta la idea de los laboratorios ciudadanos en las bibliotecas", a partir de lo cual, las bibliotecas de la localidad murciana decidieron tomar la iniciativa: "las Bibliotecas Municipales de San Javier decidieron actuar… implicando a su comunidad, descentralizando las iniciativas y fomentando la cogestión en cada una de ellas. Y surgió el laboratorio 'Participar es salud: ¡nos acompañamos! San Javier, laboratorio ciudadano" (p. 150) compuesto por una serie de actividades que abarcaban diversos escenarios relacionados con el problema de la soledad no deseada en un grupo social ya de por sí vulnerable. Tras su implantación y puesta en marcha, "se ha podido constatar un gran impacto mediático y social en el conjunto de estas iniciativas" (p. 152), destacando el impacto cualitativo que ha tenido la experiencia: "preferimos quedarnos con los resultados cualitativos obtenidos, esos que muchas veces no se detectan directamente y que merecen una lectura más pausada y exhaustiva…" (p. 153).

Esta experiencia de trabajo con personas mayores ha resultado beneficiosa en todos los sentidos y en todas las direcciones, y ha permitido romper la idea distorsionada de biblioteca que aún impera en ciertos sectores de la sociedad: "estamos para mucho más, y esta experiencia inicial nos lo ha confirmado. Estamos, sin lugar a dudas, para las personas mayores, ese colectivo con el llevamos años fraguando una relación estrecha de amistad y colaboración mutua…" (p. 152) concluyendo que "la biblioteca es, debe ser, uno de los puntos de referencia de su comunidad, bien como impulsora de ideas y proyectos comunitarios, bien como estrecha colaboradora en iniciativas de trabajo comunitario…" (p. 153)

Por su parte, los servicios bibliotecarios para personas mayores en entornos rurales adoptan un papel muy relevante, más aún cuando como en el caso de España, un altísimo porcentaje de los residentes habituales en estas zonas pertenecen a este colectivo. Son varios los trabajos publicados en los últimos años que presentan a las bibliotecas rurales como servicios públicos de gran valor para la vida de las personas mayores.

En Hughes (2017) se analizan los resultados de una encuesta realizada a 721 bibliotecas rurales de Estados Unidos y Canadá, con el objetivo de conocer cómo atienden y qué servicios ofrecen a las personas mayores. Así, se estudian aspectos como presupuestos disponibles, colecciones documentales, planificación estratégica, personal bibliotecario, uso de tecnologías, asociaciones con otras entidades locales o comarcales, actividades de extensión bibliotecaria y la accesibilidad a las instalaciones bibliotecarias. La autora destaca el papel de tercer lugar de las bibliotecas públicas en áreas rurales al afirmar que "las bibliotecas rurales proporcionan un valioso «tercer lugar» en sus comunidades para las personas mayores, funcionando esencialmente como un lugar

de encuentro comunitario más allá de los dos primeros lugares, que son el hogar y el trabajo." (Hughes, 2017, p. 45). Además, resalta el hecho de que en muchas comunidades rurales, las bibliotecas públicas son el único referente institucional existente cuando indica que "las instalaciones bibliotecarias suelen ser la única presencia gubernamental en las comunidades rurales." (Hughes, 2017, p. 46).

Los resultados de este estudio muestran las limitaciones de recursos que afectan a estas bibliotecas, ya que "solamente el 1 % de las bibliotecas rurales encuestadas destinó fondos específicos y diferenciados a los servicios para personas mayores." (Hughes, 2017, p. 46), obligándolas a buscar alianzas y financiación externa: "las bibliotecas rurales también son mucho más propensas a complementar su financiación para servicios destinados a personas mayores con colaboraciones con otras agencias y organizaciones (25 %) y subvenciones externas. (15%)" (Hughes, 2017, p. 46). A pesar de ello, las bibliotecas rurales desempeñan un papel esencial como espacios comunitarios y de inclusión social y digital para las personas mayores, ofreciendo una gran variedad de actividades y servicios como colecciones adaptadas ("el 96 % de las bibliotecas rurales informaron que ofrecían materiales con letra grande. El 97 % indicaron que ofrecían audiolibros y grabaciones de vídeo." (p. 47)), actividades de socialización (las actividades más comunes en las bibliotecas rurales eran los clubes de lectura (65%), alfabetización digital (64%), talleres de ocio y artesanía (53%)" (p. 48)), y servicios a domicilio y programas en colaboración con otras instituciones (el 59 % de las bibliotecas rurales encuestadas indicaron que habían establecido colaboraciones continuas con organismos locales." (Hughes, 2017, p. 53)).

El estudio de Hughes (2017) confirma que las bibliotecas rurales, pese a presentar importantes carencias en materia de financiación y personal bibliotecario, muestran una fuerte capacidad de adaptación e innovación para servir a las personas mayores convirtiéndose en espacios clave de socialización, inclusión digital y apoyo comunitario, gracias en gran medida por la entrega vocacional del personal bibliotecario, la implicación voluntaria y desinteresada de las propias personas mayores y la cooperación interinstitucional.

En resumen, la función de inclusión social de las bibliotecas públicas resulta primordial para generar capital social en su comunidad, en general, y para responder a las necesidades que presentan las personas mayores. Se puede considera a estas instituciones como infraestructuras sociales para el envejecimiento activo y la inclusión de este grupo social en su comunidad. El análisis de la literatura científica las concibe como espacios sociales seguros que ayudan a

disminuir los efectos de la soledad no deseada que afecta a una proporción importante de estas personas y que se ha hecho más evidente durante y tras la crisis que provocó la Covid-19.

4.2.1.6.4. Servicios y recursos bibliotecarios para personas mayores

Encontramos diferentes fuentes documentales que describen planes, programas de actividades, y servicios y recursos bibliotecarios dirigidos a este segmento de población. Destacan los documentos de directrices y pautas, y los manuales profesionales. Por ejemplo, la Canadian Library Association (CLA) publicó sus directrices de servicio a personas mayores en 2002 actualizándolas en 2016. un tanto de lo mismo ha sucedido con la American Library Association (ALA) cuya última actualización de sus famosas *Directrices de servicio para para personas mayores en bibliotecas*. También reseñable es el trabajo de Sloan & Vincent (2009) quienes ofrecen una guía de buenas prácticas para el desarrollo de servicios bibliotecarios para personas mayores.

Se generan también estudios empíricos que realizan comparativas entre varios países como el trabajo de Baluk et al. (2020) que realiza una comparativa sobre la oferta de servicios y recursos bibliotecarios para personas mayores en bibliotecas canadienses y australianas. También encontramos revisiones sistemáticas como la de Gil-Calderón (2016) en donde la autora pretende averiguar, mediante el estudio de la producción bibliográfica existente, qué temáticas se están investigando sobre las personas mayores en entornos bibliotecarios a nivel internacional.

En su trabajo, Dalmer & Mitrovica (2002) examinaron, durante los años de la pandemia Covid-19, las iniciativas y actividades en línea dirigidas a personas mayores en 25 bibliotecas de Ontario (Canadá). Su análisis reveló que se ofrecieron hasta 640 actividades virtuales. Al mismo tiempo, dio a conocer problemas persistentes: por un lado, los sitios web de las bibliotecas estudiadas apenas aportaban información sobre los servicios y recursos para las personas mayores y, por otro, asumían de forma errónea que éstas no tenían problemas para acceder a internet. Para estas autoras el hecho de contar con acceso a internet no supone una inclusión social real, e instan a replantear la asignación de recursos entre servicios en línea y servicios presenciales para este colectivo de usuarios:

> Las implicaciones de este análisis del entorno indican que las visiones tecnológicas de la biblioteca pública, que se han acelerado con la pandemia de COVID-19, tienen el potencial de agravar la sensación de desconexión social entre los usuarios de más edad. Esto es especialmente cierto si la conexión digital se confunde con la conexión

> social en los programas bibliotecarios para personas mayores. A medida que las bibliotecas públicas consideran cuidadosamente la continuidad tecnológica (desde programas presenciales hasta programas totalmente virtuales y la gama de opciones intermedias) a lo largo de la cual ofrecer programas para usuarios mayores que pueden haber sufrido exclusión digital y social durante la pandemia, es importante reservar un espacio y apoyar a aquellas personas que deciden no participar virtualmente, ya sea por deseo, capacidad, acceso, etc..

En lo relacionado con servicios y recursos bibliotecarios para personas mayores innovadores o que pueden ser vistos como ejemplos de buena práctica, debemos comentar que la literatura científica muestra una clara evolución en los últimos tiempos. En España, trabajos como los de García-Gómez (2020b; 2019b), y Díaz-Grau & García-Gómez (2023) abordan, por un lado, la atención en bibliotecas a personas mayores y, por otro lado, la soledad no deseada de este colectivo, y comparten buenas prácticas que realizan estas instituciones como servicios telefónicos para personas mayores impedidas o clubes de lectura virtuales durante la crisis sanitaria del Covid-19.

En García-Gómez (2015b) se presentan los resultados de una encuesta sobre los servicios y recursos que ofrecen las bibliotecas públicas españolas para atender al colectivo de personas mayores, analizando su uso y tendencias futuras. Así, se destaca que este grupo etario, cuya presencia en la sociedad española está en aumento debido al envejecimiento demográfico, ha sido desde el principio poco atendido por las bibliotecas: "(…) la sociedad española tiende a un claro envejecimiento en cuanto a que el porcentaje de personas mayores de 55 años crece de manera sobresaliente mientras que los tramos de edad más jóvenes tienden a estancarse o a disminuir" (pp. 69-70). Sin embargo, en los últimos años se ha reconocido la necesidad de incluirlos como usuarios prioritarios.

Calero-Prieto & Faba-Pérez (2020) coinciden con este diagnóstico cuando afirman, en referencia a las bibliotecas públicas de la provincia de Badajoz, que:

> (…) las bibliotecas encuestadas no realizan servicios bibliotecarios o actividades exclusivas para el sector de la tercera edad en un 61,9% frente a un 34,9% que sí las realizan. Además, no se tiene previsto desarrollar a corto/medio/largo plazo servicios, actividades y/o recursos para las personas mayores (p. 60).

Calero-Prieto & Faba-Pérez (2020) apuntan a estas deficiencias como consecuencia de una clara falta de implicación institucional con el colectivo de personas mayores y la escasa presencia de

servicios y actividades para ellos, todo ello agravado por la escasa formación de los profesionales bibliotecarios y con recortes presupuestarios importantes que limitan mucho las posibilidades de estas instituciones. Estas dos cuestiones (formación bibliotecaria actualizada y específica centrada en el colectivo de personas mayores, junto con presupuestos generosos y adaptados a la labor sociodigital de las bibliotecas) aparecen recogidos como elementos clave en los diferentes documentos de referencia de las principales asociaciones bibliotecarias como ALA o CLA.

Precisamente, Winberry et al. (2025) apuntan a la necesidad de adaptar la formación de los profesionales bibliotecarios al contexto propio de una sociedad que tiende al envejecimiento. Los autores se preguntan si el personal bibliotecario está realmente preparado para atender y ofrecer servicios adaptados y personalizados a una comunidad más envejecida. Así. observan que la formación bibliotecaria actual, en pocas ocasiones, incluye contenidos sobre el trabajo con personas mayores, a pesar de que el envejecimiento demográfico es una realidad actual. Los investigadores proponen incorporar las perspectivas de las personas mayores en la definición de competencias, servicios y valores que deberían integrar los programas de formación de bibliotecarios. Entrevistaron a un grupo de personas mayores para conocer su opinión al respecto de las competencias profesionales que más valoran y que deberían presentar los profesionales bibliotecarios. En esas entrevistas quedó patente el interés de las personas mayores por bibliotecas más empáticas, inclusivas y activas socialmente. En definitiva, el trabajo de Winberry et al. (2025) reivindica una visión participativa de las personas mayores como sujetos activos y no como meros receptores pasivos de servicios. Asimismo, proponen una transformación curricular en la formación actual y futura del personal bibliotecario, centrada en la gerontología crítica y la justicia social, en línea con lo propuesto por Dalmer (2017). Por último, resaltan la importancia de potenciar la función social de la biblioteca pública frente al envejecimiento poblacional.

La encuesta de García-Gómez (2015b), realizada entre 2014 y 2015, recopiló información de 178 correspondientes a 130 bibliotecas. De entre los resultados obtenidos, cabe destacar que el servicio más utilizado por las personas mayores es el de préstamo de libros, así como la lectura de prensa y revistas: "(…) el préstamo de libros se menciona en 102 ocasiones, y la lectura de prensa y revistas en 94 constituyéndose pues en los usos mayoritarios que hacen las personas mayores de las bibliotecas" (p. 77). Resultó llamativo que, entre los servicios menos utilizados por las personas mayores, se encontraban los talleres de alfabetización digital, acceso a internet y participación en actividades culturales.

Sobre este particular, Calero-Prieto & Faba-Pérez (2020) encuentran en su estudio que:

> Entre el 34,9% de las bibliotecas que sí realizan actividades para la tercera edad, destacan actividades de carácter literario (79,2%), club de lectura y alfabetización digital (uso de redes sociales…) (41,7%), recuperación de la memoria histórica y cultural (37,5%), estimulación cognitiva (33,3%), recolección escrita de tradiciones orales (29,2%), alfabetización básica (29,2%), actividades de debate o diálogo intergeneracional (29,2%), formación de usuarios (25%) y, a una distancia considerable, préstamos llevados a casa (4,2%). (p. 59).

En cuanto a proyectos y actividades, el trabajo de García-Gómez (2015b) identificó en bibliotecas públicas españolas iniciativas variadas, como talleres de memoria, alfabetización digital, servicios bibliotecarios a domicilio y actividades intergeneracionales. Estas acciones buscaban fomentar la lectura, la inclusión social y digital, y la recuperación de la memoria histórica, entre otros objetivos:

> Son actividades, recursos, colecciones, servicios o proyectos que giran en torno al fomento de la lectura, la extensión bibliotecaria, la formación y el aprendizaje, el fomento de las relaciones intergeneracionales, la recuperación de la memoria histórico-local, la información a medida, y el voluntariado (p. 81).

Por último, cuando se preguntó a las bibliotecas por los métodos de evaluación utilizados para medir el impacto de sus proyectos, actividades y servicios en las personas mayores, tan solo un 41,5% de las bibliotecas encuestadas admite evaluar sus servicios para personas mayores, utilizando sobre todo para tal fin encuestas de satisfacción.

El estudio concluye que, aunque hay un interés creciente por atender a las personas mayores, aún queda mucho por hacer, en especial en lo concerniente a accesibilidad, recursos digitales y segmentación por edades. Se destaca la importancia de aprovechar la experiencia y sabiduría de las personas mayores, facilitando su participación activa en las bibliotecas como espacios de aprendizaje, entretenimiento y conexión social:

> Los mayores pueden encontrar en la oferta de servicios y actividades bibliotecarias un medio de evasión y entretenimiento, una excusa para sentirse vivos y útiles, beneficiándose de los efectos positivos de la lectura, de las manifestaciones culturales, del acceso a todo tipo de información, o de la adquisición de habilidades informacionales y digitales que ofrece la biblioteca (…) (pp. 88-89).

Bennett-Kapusniak (2018) ofrece un marco de referencia en su trabajo identificando elementos clave para el diseño de servicios efectivos. En su investigación, expone que las bibliotecas que han ofrecido servicios ejemplares a personas mayores han evolucionado de un enfoque basado en la colección bibliográfica, hacia servicios y recursos basados en estrategias proactivas en donde se integran actividades formativas y sociales con servicios de apoyo a la comunidad de personas mayores.

Brooks (2021) ofrece una guía práctica actualizada de servicios bibliotecarios para personas mayores y recoge ejemplos de buena práctica bibliotecaria dirigidos a este colectivo. Aunque con anterioridad otros autores como Mates (2003), Honnold & Mesaros (2004), Schull (2013) o Sloan & Vicent (2009) han publicado trabajos en esta línea de ofrecer pautas y recomendaciones prácticas para la planificación y gestión de servicios y recursos bibliotecarios para personas mayores, lo cierto es que su trabajo aporta una visión innovadora sobre la cuestión.

Su obra queda estructurada en siete capítulos en donde aborda las cuestiones más relevantes que deben ser tomadas en cuenta a la hora de plantear la gestión y prestación de servicios bibliotecarios para personas mayores. Así, plantea temas de actualidad bibliotecaria centrada en personas mayores como la importancia de involucrar a las personas mayores en la actividad diaria de las bibliotecas. También resalta la necesidad de tener en cuenta la amplia presencia que en la actualidad tienen las personas mayores en la sociedad, así como la diversidad de perfiles que podemos encontrar dentro de este grupo social. Ofrece además ideas clave para que las bibliotecas lleguen más y mejor a las personas mayores, proporcionando recomendaciones prácticas para tal fin. Por supuesto, propone ideas prácticas para diseñar y poner en marcha servicios y actividades bibliotecarias de interés para las personas mayores. La prestación de servicios bibliotecarios para personas mayores impedidas, o que no pueden desplazarse hasta la biblioteca, también ocupan un lugar importante en esta monografía.

Como es evidente, el impacto que tienen lo digital y lo tecnológico en las personas mayores no podía faltar en esta obra, en donde se reflexiona en torno a la accesibilidad, usabilidad y amigabilidad de las tecnologías con este colectivo. Para finalizar, Brooks nos muestra la importancia de contar con colecciones, secciones y recursos de interés o centrados en las personas mayores, e insiste en la necesidad de que las bibliotecas mantengan el contacto directo con las personas mayores teniendo en cuenta que se trata de un grupo social que irá en aumento en los próximos años.

Siguiendo en el contexto español, en García-Gómez (2015a) se aborda el creciente desafío demográfico del envejecimiento poblacional en España y cómo las bibliotecas públicas deben adaptarse para servir a este colectivo. El texto destaca la necesidad de que las bibliotecas consideren a las personas mayores como ciudadanos activos, a pesar de que la literatura profesional española no ha explorado en profundidad sus necesidades de información y formación.

> En líneas generales, y a raíz del análisis de los datos que hemos manejado, la existencia de servicios y recursos para personas mayores no es una práctica generalizada entre las bibliotecas públicas españolas, generalmente porque no han considerado a este colectivo como destinatarios de las actividades y servicios desarrollados (p. 192).

El autor ofrece un panorama de la situación actual en las bibliotecas públicas españolas y se propone un marco de trabajo para facilitar la inclusión social, cultural, informacional y digital de este grupo. Para ello, agrupa las experiencias exitosas en siete categorías de servicios: fomento de la lectura, extensión bibliotecaria, formación y aprendizaje, relaciones intergeneracionales, recuperación de la memoria local, información a medida y voluntariado.

Entre los servicios bibliotecarios y experiencias de trabajo que pueden calificarse como de buena práctica, el autor destaca que "el servicio TeleBiblioteca de las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid ha sido pionero en este sentido y ha servido de referencia para otros servicios bibliotecarios similares implantados en otros puntos de la geografía española" (p. 187). Al mismo tiempo, y en lo concerniente a la función de inclusión digital de personas mayores que pueden acometer estas instituciones, se indica que:

> (…) es cada vez más habitual encontrar en las bibliotecas públicas españolas una amplia oferta de actividades y programas formativos dirigidos exclusivamente a mayores de 55 años (García-Gómez, 2008) en los que se les forma y se les proporciona nociones y habilidades básicas y avanzadas en el manejo de la información en todas sus manifestaciones. (p. 188).

También se pone de manifiesto la importancia que tiene cosechar y fomentar relaciones intergeneracionales en el seno de las bibliotecas para que ninguna categoría o colectivo de usuarios se sienta extraño y todos se consideren bienvenidos a la hora de hacer uso de sus servicios o participar en sus actividades. De este modo, "las bibliotecas públicas se han convertido en espacios

fundamentales donde promover la solidaridad entre generaciones, el diálogo intergeneracional y el intercambio de conocimientos y experiencias vitales" (p. 188).

Se hace también especial hincapié en proyectar servicios bibliotecarios a personas mayores que no pueden desplazarse hasta su biblioteca de referencia, de tal forma que "toda biblioteca debe idear modelos de servicio para personas mayores que, queriendo hacer uso de la biblioteca, no pueden hacerlo por encontrarse impedidas en su lugar de residencia" (p. 192). En este sentido, "si los mayores no pueden acudir a la biblioteca, la biblioteca debe acudir a ellos" (p. 192). Y se insiste en lo fundamental que resulta promocionar y dar a conocer de forma adecuada los servicios bibliotecarios para personas mayores, garantizando así que son conocidos y llegan a sus potenciales destinatarios: "el diseño y puesta en marcha de servicios y recursos destinados a personas mayores deben promocionarse y darse a conocer entre los potenciales interesados" (p. 193)

Ares-Seijo (2004) habla de las actividades ofrecidas a personas mayores en la biblioteca pública de Santa Coloma de Gramanet (Barcelona), opinando que el hecho de que las bibliotecas pongan su foco de atención en este colectivo supone un cambio importante en estas instituciones: "Las actividades dirigidas a las personas mayores representan un cambio en el enfoque de los servicios bibliotecarios hacia un sector de la población que normalmente está marginado y que tiene un gran potencial." (p. 41).

En este caso se trata de un club de lectura, un taller de alfabetización digital, sesiones de visitas guiadas, y sesiones de cuentacuentos e historias orales, todas ellas actividades dirigidas o que cuentan con el papel destacado de las personas mayores. La autora es consciente de los obstáculos que, desde el punto de vista de concepción del servicio, plantean algunos usuarios y ciudadanos habituales ante este nuevo enfoque de la biblioteca, también, para las personas mayores: "(…) la biblioteca pública se utiliza como sala de estudio, y sus servicios se ven desbordados por los estudiantes y los niños en edad escolar que acuden a hacer sus tareas escolares. Esto hace que el público adulto no considere esta instalación cultural como propia y desconozca las oportunidades que ofrece." (p. 43).

Ofrecer estas actividades dirigidas al colectivo de personas mayores, avisa la autora, no significa proyectar como una forma de excluir del uso de la biblioteca a otros grupos de usuarios, sino que lo que se pretende en fomentar el uso de la biblioteca en un colectivo de ciudadanos que, por unas razones u otras, no concebían la biblioteca como algo para ellos:

> Con estas actividades, la biblioteca no pretende que las personas mayores sean usuarios pasivos de la biblioteca, ni excluir a otros usuarios interesados. Queremos que las personas mayores sientan que la biblioteca forma parte de su barrio y de su mundo cotidiano. La biblioteca se convierte en un punto de encuentro para socializar, compartir conocimientos y divertirse, no solo con personas de su misma edad, sino también con otras generaciones, y es el escenario de una nueva dimensión social que estimula el aprendizaje y la convivencia (p. 45).

Sikes (2020) estudia los servicios de extensión bibliotecaria que ofrece la biblioteca rural Washington County Public Library (WCPL) en el estado de Virginia (Estados Unidos) para satisfacer necesidades informativas y sociales de personas mayores. Se trata de un estudio cualitativo centrado en este colectivo con dificultades de acceso a los servicios bibliotecarios, debido a factores socioeconómicos, geográficos y tecnológicos. Utilizó grupos focales con estas personas y entrevistó al personal bibliotecario, identificándose tres necesidades principales: acceso a internet y tecnología, movilidad, y entretenimiento y estimulación intelectual.

Aunque el acceso a internet fue reconocido como una gran necesidad por parte del personal bibliotecario, lo cierto es que, curiosamente, los usuarios mayores manifestaron poca conciencia o interés en la tecnología digital, mostrando mayor interés en soportes de información y formatos tangibles y de entretenimiento: “Me gustan los libros con letra grande; son más fáciles de leer.” (Sikes, 2020, p. 17). Llamativo fue el principal obstáculo que manifestaron las personas mayores para visitar físicamente la biblioteca: la falta de transporte público o privado: “[la biblioteca] está demasiado lejos... [y] No puedo conducir.” (Sikes, 2020, p. 18).

En el trabajo de Sikes (2020), los servicios de extensión bibliotecaria se conciben como vitales para proporcionar materiales adaptados y crear conexiones sociales, mejorando la calidad de vida de los usuarios mayores con dificultades para desplazarse hasta la biblioteca: “(…) los usuarios indicaron que el programa ROAR era la principal vía para obtener materiales de lectura y entretenimiento y que, si no se ofreciera este servicio, no tendrían los medios ni el deseo de buscar materiales por su cuenta.” (Sikes, 2020, p. 14). Y también que “la biblioteca es el centro neurálgico de la comunidad. Es el salón común, el centro de actividad que ofrece educación, entretenimiento y participación social.” (Sikes, 2020, p. 22). El estudio reconoce, pues, que la extensión bibliotecaria en contextos rurales es un componente fundamental para la inclusión social y el acceso a la información en comunidades desfavorecidas o con altos niveles de envejecimiento poblacional.

Este tipo de servicios, ya sea en entornos rurales o urbanos, resultan de gran interés para las personas mayores, en particular para quienes presentan más dificultades de movilidad física. La extensión bibliotecaria incluye no solo llevar a los domicilios de personas mayores impedidas recursos documentales de su interés, sino también ofrecer actividades en aquellos lugares que frecuentan o donde se reúnen como centros de personas mayores o asociaciones. La literatura científica muestra como la prestación del servicio de extensión bibliotecaria puede ser proporcionado por la propia biblioteca pública o por otras entidades socioculturales de la localidad con las que existan alianzas o colaboraciones.

En García-Gómez (2019a) se proponen varias formas de hacer llegar los servicios de extensión bibliotecaria a las personas mayores:

- Servicios móviles: Se trata de unidades móviles como bibliobuses que visitan zonas rurales con alta población envejecida y sin servicios bibliotecarios estables.
- Servicios en centros de mayores: Las bibliotecas pueden colaborar con estos centros para ofrecer lotes de libros, organizar clubes de lectura, y proporcionar talleres de alfabetización digital y escritura creativa.
- Servicios en residencias y asilos: Las bibliotecas pueden establecer puntos de préstamo de libros, supervisar bibliotecas estables dentro de las residencias y colaborar con el personal de cuidado para conocer los intereses de los residentes.
- Servicios en hospitales y centros de día: Se pueden ofrecer préstamos de libros y revistas, e incluso acompañamiento de lectura para hacer más llevadera la estancia de los pacientes.
- Servicios a domicilio: Algunas bibliotecas ofrecen servicios de préstamo a domicilio, como el servicio Telebiblioteca de la Comunidad de Madrid, dirigido a personas mayores de 70 años o con movilidad reducida.

El autor muestra a las bibliotecas públicas como instituciones con una clara vocación social que pueden ayudar a reducir la soledad no deseada en las personas mayores y ayudarlas a socializar. De este modo, señala que:

> Las bibliotecas pueden ayudar a mitigar la sensación de soledad que afecta a algunas personas mayores en esta etapa de la vida, dándoles acompañamiento, ayudándoles

> a socializar con otras personas de su misma condición y edad y/o de otras generaciones, etc. (p. 26).

También identifica las principales razones por las que las personas mayores no acuden a las bibliotecas, los problemas de salud que impiden el desplazamiento y la falta de servicios bibliotecarios en su lugar de residencia. Además, muchas instalaciones carecen de la accesibilidad adecuada y, por tanto, no invitan a ser utilizadas por este colectivo. Ante estos obstáculos, propone la extensión bibliotecaria como un remedio a tener en cuenta, definiéndola como aquel servicio bibliotecario que "(…) consiste, básicamente, en aquéllas iniciativas que pone en marcha la biblioteca para alcanzar a todos aquellos usuarios que no pueden hacer uso de sus servicios" (p. 27)

Las personas mayores valoran la extensión bibliotecaria porque les permite seguir estando activas. Estas personas no solo deben ser receptoras de los servicios bibliotecarios, sino que también pueden ser impulsores y promotores de la acción bibliotecaria. García-Gómez (2019a) pone el énfasis en la nueva generación de personas mayores que se acercan a los servicios bibliotecarios, incluidos los de extensión: "nos encontramos ante una nueva generación de personas mayores, mental y socialmente activos, que reclaman mayor protagonismo en la sociedad" (p. 30). Esta participación activa es una oportunidad, insistimos, que las bibliotecas no deberían desaprovechar.

Como hemos podido comprobar en el análisis de esta categoría temática, proliferan documentos de aplicación práctica, documentos profesionales y documentos en forma de directrices y pautas de trabajo que muestran una amplia diversidad de servicios, actividades, proyectos y recursos bibliotecarios orientados hacia las personas mayores que, en su conjunto, pretenden dar respuesta al rol que deben adoptar las bibliotecas públicas ante el envejecimiento poblacional.

También se han desarrollado trabajos basados en la experiencia de los propios profesionales bibliotecarios con base en entrevistas y encuestas, a través de las cuales, se ha podido conocer el estado de situación de estas instituciones y de los servicios que ofrecen a este colectivo tan heterogéneo. A partir de esta oferta de servicios y actividades para personas mayores, es posible obtener una visión muy diferente de estos ciudadanos en la que ya no actúan ni se les concibe de manera exclusiva como usuarios pasivos que consumen información, conocimiento y cultura, sino que se busca su implicación e integración en el día a día de las bibliotecas para que adopten un rol mucho más activo en estas instituciones.

4.2.1.6.5. Accesibilidad, usabilidad y entornos amigables con las personas mayores

La adecuación tanto física como digital de los entornos bibliotecarios a las necesidades e interés de las personas mayores también aparece recogida en la literatura científica analizada. Se trata de una cuestión a la que se hace referencia de manera muy particular para ofrecer la mejor respuesta posible a las necesidades de las personas mayores. De hecho, muchas personas mayores que no hacen uso de los servicios bibliotecarios apuntan como una de las razones el hecho de que las instalaciones bibliotecarias de su área de referencia no ofrecen las prestaciones y condiciones de accesibilidad más adecuadas. Desde la creación y desarrollo de colecciones documentales adaptadas hasta la existencia de pautas y recomendaciones prácticas referidas a accesibilidad de espacios, diseño amigable de entornos web y el mobiliario más adecuado, todas ellas son cuestiones que condicionan claramente la interacción que mantiene este grupo social con sus bibliotecas más cercanas.

Como comentábamos en el epígrafe dedicado a las bibliotecas amigables con las personas mayores, en España, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) en colaboración con el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), ambos dependientes del Ministerio de Sanidad y Política Social, publicaban en 2011 *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*, en situando el foco de atención en la accesibilidad física y comunicativa con las personas mayores, entre otros colectivos, resaltando que el carácter social, educativo y cultural de las bibliotecas "las convierte en instituciones clave para conseguir que la integración de las personas con discapacidad y las personas mayores sea una realidad" (p.7).

En cuanto a espacios físicos y accesibilidad, las bibliotecas encuestadas en García-Gómez (2015b) manifestaron que no contaban con áreas específicas para las personas mayores, priorizando su integración con otras categorías de usuarios frente a otras posturas que promueven el diseño de espacios bibliotecarios específicos para este colectivo (Kleimann, 2008). Además, cerca del 50% de las bibliotecas encuestadas reconocía no reunir condiciones de accesibilidad, aunque muchas indicaban su idea de mejorar este aspecto.

En lo referente a las secciones y colecciones documentales, solamente un 37,2% de las bibliotecas tenía secciones específicas para personas mayores, como libros en grandes caracteres, audiolibros o materiales de lectura fácil, dato que choca con lo recomendado en las principales directrices bibliotecarias internacionales (ALA, 2017; CLA, 2016) o con lo propuesto en diferentes trabajos publicados en los últimos años (Hebert & Huwieler, 2021; Kleiman, 2012). En opinión de Kleiman (2012, p.102), "(…) las bibliotecas se enfrentan al reto de crear colecciones relevantes que

respondan a las innumerables necesidades de información relacionadas con el envejecimiento de la generación del baby boom".

Por lo que respecta a los recursos digitales, son pocas las bibliotecas españolas que ofrecían contenidos específicos para personas mayores en sus sitios web o canales digitales, lo que supone una limitación importante en este sentido: "(…) son más bien pocas (en torno a un 14,6% de las bibliotecas participantes en la encuesta) las que dicen ofrecer contenidos o recursos digitales de interés o pensados específicamente en las personas mayores" (García-Gómez, 2015b. p. 79). El problema muchas veces no se corresponden con la ausencia o existencia mínima de contenidos dirigidos a personas mayores, sino al hecho de que dichos sitios web resultan poco accesibles o amigables para este colectivo.

Sobre esta cuestión, Chabornneau (2014) realizó un estudio para comprobar el grado de accesibilidad y usabilidad que presentaba una muestra de sitios web de bibliotecas públicas norteamericanas y si los mismos se ajustaban a las recomendaciones existentes para personas mayores. El resultado fue que presentaban problemas de accesibilidad web para personas mayores, al tiempo que se recomendaban propuestas de mejora para los sitios web y los contenidos digitales de las bibliotecas públicas:

> (…) que los sitios web actuales de las bibliotecas públicas pueden presentar barreras de accesibilidad para los usuarios adultos mayores de Internet. A la luz de estos resultados, sería conveniente crear conciencia sobre los principios de diseño de internet accesible para los usuarios adultos mayores. Con el fin de diseñar sitios web de bibliotecas públicas accesibles y fáciles de usar para las personas mayores, será cada vez más necesario aplicar principios clave de accesibilidad que tengan en cuenta los cambios relacionados con la edad, ya que se prevé que aumente el número de personas mayores que utilizan internet. A medida que crece la población de personas mayores en los Estados Unidos, las bibliotecas deben tener en cuenta las cuestiones relacionadas con el diseño de sitios web para garantizar que los recursos y servicios bibliotecarios en línea sean accesibles y fáciles de usar para este colectivo. (pp. 127-128).

El trabajo de Yi (2015) también apunta en la dirección de lo expuesto por Charbonneau (2014) al afirmar que los sitios web de bibliotecas públicas de Estados Unidos, incluso aquéllas con unas asignaciones económicas relevantes, no suelen cumplir con el estándar de accesibilidad web 508, el cual, está enfocado a personas con discapacidad y personas mayores. El incumplimiento de este

estándar se pudo demostrar que no estaba ligado al hecho de contar o no con buenos recursos económicos por parte de las bibliotecas analizadas, sino que parece sugerir que se trata más bien de falta de conciencia sobre la importancia y necesidad de que todos los ciudadanos tengan las mismas posibilidades y oportunidades en el ámbito de los servicios y contenidos digitales:

> No existe una relación significativa entre la accesibilidad y la financiación de las bibliotecas públicas en materia de tecnologías de la información. En otras palabras, la accesibilidad inadecuada de los sitios web de las bibliotecas públicas no se debe a restricciones presupuestarias. Por lo tanto, el presente estudio sugiere que el problema de accesibilidad se debe a la falta de concienciación sobre la importancia de la accesibilidad web para las personas con discapacidad o las personas mayores. El estudio recomienda que las bibliotecas públicas se ajusten a las directrices legales de la Sección 508 que exige el gobierno federal, ya que el objetivo de la Sección 508 es garantizar que todas las personas puedan disfrutar de los mismos derechos de acceso a los recursos y servicios web. (p. 80)

Así, sobre estos dos colectivos de ciudadanos, centró su estudio para comprobar el grado de cumplimiento con el estándar 508 en los sitios web y en los contenidos digitales que generan las bibliotecas públicas y el resultado del mismo fue que el nivel de accesibilidad y amigabilidad web de estas bibliotecas con estos colectivos era bastante pobre, por lo que estos colectivos (personas con algún tipo de discapacidad y personas mayores) se encontraban en clara desventaja con respecto a otros usuarios a la hora de acceder a información y servicios web de su interés:

> Las bibliotecas públicas incluidas en el estudio se encuentran en comunidades con el mayor porcentaje de personas con discapacidad y personas mayores, que son la población objetivo de la accesibilidad web. Aunque la mayoría de las bibliotecas incluidas en el estudio deberían adoptar los requisitos legítimos, ya que están financiadas por el estado, no cumplen con la Sección 508. Debido a este incumplimiento, las personas con discapacidad y las personas mayores pueden verse excluidas del acceso a la información en línea, lo que da lugar a una de información entre las personas con dificultades físicas y las personas sin dificultades. Teniendo en cuenta el crecimiento de los recursos bibliotecarios digitales y el rápido cambio del entorno digital, que influye considerablemente en los servicios bibliotecarios, es hora de realizar esfuerzos prácticos para apoyar el acceso de todas las personas a los recursos o servicios bibliotecarios. (p. 80).

Por su parte, Tang et al. (2024), centran su estudio en el diseño de la interfaz del sitio web de una biblioteca pública y cómo puede afectar en la experiencia de búsqueda de información en personas mayores. Para ello, utilizan encuestas de satisfacción y análisis de seguimiento ocular para evaluar la eficiencia, usabilidad y satisfacción de la experiencia de usuario de este colectivo. Los resultados de la investigación muestran que ciertos patrones de diseño como son el tamaño de fuente, la estructura de navegación clara, o la disposición de elementos visuales, tienen un impacto significativo en la facilidad con la que las personas mayores localizan información web y completan tareas de búsqueda. A partir de estos resultados, los autores proponen un modelo de interfaz adaptada a las personas mayores que puede servir de base teórica y metodológica para la mejora y rediseño de los sitios web de bibliotecas públicas.

Entretanto, Wang (2013) profundizó en el potencial de una de las herramientas tecnológicas 2.0 más utilizadas, los blogs, en este caso de bibliotecas públicas de Taiwán, como recursos de autoaprendizaje de las personas mayores, comparando sus características con las de aquellos otros blogs creados por las propias personas mayores. Así, mientras éstos recurrían a temas relacionados con la salud, el aprendizaje o el ocio, los elaborados por bibliotecas públicas estaban más orientados a la formación de usuarios y la alfabetización informacional, a los clubes de lectura y anoticias relacionadas con la actividad propia de cada biblioteca. En su mayoría, actuaban como instrumentos de promoción y comunicación institucional y pocos de ellos ofrecían recursos de autoaprendizaje. El análisis de Wang puso de relieve que los blogs bibliotecarios deben resultar más accesibles y amigables para las personas mayores, incorporando recursos multimedia e incluyendo temas de interés para las personas mayores que vayan más allá de cuestiones relativas al uso y servicios de las bibliotecas. También recomienda invitar a personas mayores a colaborar u ofrecer sugerencias para contenidos en esos blogs:

> Los resultados también revelaron que algunos de los creadores de blogs para personas mayores son expertos en temas específicos debido a su experiencia previa, o están interesados en mostrar su creatividad y compartir sus opiniones personales y especialidades. Las bibliotecas públicas deberían establecer colaboraciones con estas personas mayores y enlazar con otros blogs de bibliotecas públicas y blogs para personas mayores que contengan conocimientos e información útil. Y lo más importante de todo, las bibliotecas públicas deberían promocionar sus blogs entre las personas mayores. (p. 530).

En general, en los trabajos encuadrados en esta categoría temática se enfatiza la importancia de remover barreras físicas y de usabilidad para que las personas mayores puedan aprovechar los recursos bibliotecarios en condiciones de igualdad.

En cuanto a la accesibilidad, como hemos visto, se han publicado documentos de referencia en forma de pautas y directrices prácticas que proponen criterios enfocados hacia el diseño de espacios amigables para las personas mayores. Estos documentos incluyen cuestiones como sitios web y contenidos digitales accesibles, mobiliario adaptado, o señalización de espacios adecuada. Algunos autores son partidarios de crear espacios físicos exclusivos para personas mayores (Kleiman, 2008), aunque la tendencia general es la de trabajar en asegurar su integración con el resto de usuarios de las bibliotecas (Trawinski et al., 2025)

Por último, otras investigaciones más específicas mencionadas han analizado la disponibilidad de colecciones documentales escritas en grandes caracteres (Hebert & Huwieler, 2021) o la conformidad con normativas de accesibilidad (Yi, 2015). En definitiva, se tiende a integrar consideraciones de diversidad funcional y social en el diseño de servicios bibliotecarios.

4.2.1.6.6. Actitudes, edadismo y perspectivas intergeneracionales

La bibliografía científica analizada nos permite observar cómo se abordan diferentes cuestiones relacionadas con las percepciones de la vejez y la interrelación generacional en las bibliotecas.

Por una parte, Dalmer (2017) es partidaria de integrar la gerontología crítica en el ámbito de actuación de las bibliotecas públicas, lo que implicaría un cambio paradigmático en cómo estas instituciones interpretan y abordan las necesidades de una población más envejecida y, al mismo tiempo, más diversa y compleja. Según esta autora, los enfoques tradicionales tienden a relacionar enfermedad y fragilidad con el envejecimiento y a concebir a las personas mayores como receptoras pasivas de servicios, en lugar de reconocerlas como ciudadanos con capacidad y experiencias vitales. Así explica la propia autora lo que implica el enfoque basado en la gerontología crítica:

> Como su nombre indica, la gerontología crítica es crítica por naturaleza, cuestiona la formación de la gerontología y el conocimiento gerontológico y cuestiona de manera reflexiva y desentraña gradualmente las expectativas y los discursos que rodean al envejecimiento y a las personas mayores, investigando quién se beneficia y quién se ve perjudicado en la construcción de tales expectativas y discursos.

Esta transformación no solo responde a cambios demográficos, sino también a la creciente digitalización de servicios públicos y la aparición de nuevas formas de exclusión social asociadas al nuevo contexto digital.

En Moreno-Mulas (2006) se describe la experiencia de un taller de formación en habilidades digitales y literarias dirigido a personas mayores en la biblioteca pública de la localidad salmantina de Peñaranda de Bracamonte. Las resistencias iniciales de las personas mayores participantes sobre sus limitaciones autopercibidas que pueden resumirse en la frase de "yo no tengo edad para esto" también refuerzan visiones estereotipadas asociadas a las personas de edad avanzada y a sus capacidades funcionales, cognitivas y sociales.

Por su parte, el trabajo de Barrie et al. (2021) introduce una perspectiva crítica al analizar la discriminación por edad o edadismo, concebido como "actitudes o comportamientos negativos hacia las personas basados únicamente en su edad" (p. 380), que puede estar presente en las acciones formativas en TIC que llevan a cabo las bibliotecas públicas canadienses.

En este trabajo se reconoce que las personas mayores suelen identificarse como un colectivo con importantes carencias en competencia digital al afirmar que "las personas mayores se identifican como una población con bajos niveles de alfabetización digital y que se ve afectada negativamente por la desigualdad en el acceso a las tecnologías digitales." (p. 379). Esto cobra mayor relevancia por el hecho del aumento de personas mayores en el conjunto de la sociedad. Los autores entrevistaron a doce personas mayores con edades comprendidas entre los 60 y 82 años para conocer su percepción sobre las TIC y encontraron que el edadismo se manifiesta incluso en el discurso de los propios participantes. Las autodescripciones incluyen frases como "soy un analfabeto en lo que se refiere a la tecnología." (p. 390) y "no sé nada porque nunca me han enseñado, ya que soy mayor." (p. 391). Resulta reveladora la declaración de una de las entrevistadas (Joyce) al expresar que "todos podemos hacer cosas como enviar correos electrónicos, pero no tenemos la intuición necesaria para movernos y [aprender] la jerga." (p. 391), refiriéndose a sí misma como parte de una categoría más amplia de personas mayores que, en principio, carecen de intuición tecnológica. Un aspecto a destacar del estudio es ver cómo los entrevistados concibieron las sesiones formativas como espacios seguros para explorar y experimentar, expresando los efectos positivos que les supusieron estas acciones formativas. El caso de uno de los entrevistados (John) fue muy revelador: "me hizo sentir que podía hacerlo." (p. 396).

También se pone de relieve en la bibliografía existente la importancia de fomentar y naturalizar las relaciones intergeneracionales en las bibliotecas, donde personas de todas las condiciones sociales

y de todas las edades, compartan espacios y experiencias de usuario, tanto niños, jóvenes, adultos como personas mayores. Todos ellos tienen cabida, sin excepción alguna, y tienen su lugar en las bibliotecas públicas. Este encuentro e interacción que se produce en estas instituciones forma parte de la esencia propia de las mismas.

Así lo atestiguan García-Gómez & Díaz-Grau (2008) cuando exponen que la biblioteca pública es un entorno que favorece las relaciones intergeneracionales, aunque para que sean significativas requieran de estrategias y programas específicos. En su texto revisan los beneficios, experiencias y motivos para incentivar estas relaciones desde la biblioteca, proporcionando ejemplos de iniciativas exitosas que potencian la interacción entre niños, jóvenes y personas mayores. En su trabajo ponen de relieve los efectos mutuos que producen estas relaciones intergeneracionales para las personas mayores y para las personas de otras generaciones, además de para las propias bibliotecas y para la comunidad en donde ésta se ubica:

> Para los niños y jóvenes (...) se promueve una actitud positiva hacia la vejez y el envejecimiento; se incrementa la empatía; se provee aceptación incondicional y apoyo emocional (…) se ofrece la oportunidad de aprender de la experiencia y sabiduría de personas de otra generación (…) En cuanto a los mayores, los beneficios (...) se manifiestan en: fomento de relaciones personales (...) disminuye la sensación de soledad (...) estimula los sentimientos; proporciona aceptación incondicional y apoyo emocional; mejora la autoestima (...) ofrece la oportunidad de compartir experiencias y sabiduría con los jóvenes (…) También la biblioteca, como institución y como servicio, se ve beneficiada (...) ofrece nuevos roles (...) proporciona nuevos recursos (...) extiende los servicios bibliotecarios a un amplio sector de la comunidad (…) La comunidad en su conjunto puede beneficiarse igualmente (...) favorece la comunicación entre distintos segmentos (...) mejora la imagen social tanto de los mayores como de niños y jóvenes (...) favorece la preservación de tradiciones culturales e históricas locales (…) (pp. 43-44).

Por otro lado, Hillebrand (2022) presenta un análisis crítico de los retos que plantea el edadismo en los entornos bibliotecarios y revela sesgos sistemáticos en cómo se define. Estudia también a las personas mayores en muchos contextos bibliotecarios. En su opinión, buena parte de la investigación sobre bibliotecas y personas mayores perpetúa estereotipos relacionados con la edad al enfocarse de una manera desproporcionada en las limitaciones, deficiencias y necesidades

especiales en lugar de reconocer diversidad, competencias y contribuciones potenciales reconocidas a este colectivo. Así lo expresa:

> Este enfoque continuo en las deficiencias del envejecimiento y las personas mayores contribuye a crear una imagen homogénea y estereotipada de este grupo social. Es obvio que el campo del comportamiento informacional no puede ni debe explorar en toda su extensión los aspectos socioculturales del envejecimiento. Sin embargo, los investigadores que incluyen la edad o las personas mayores como aspecto central en sus publicaciones, deberían abordar y debatir la posible perspectiva discriminatoria por motivos de edad en sus propias investigaciones.

Su estudio, centrado en 229 documentos publicados entre 1984 y 2022, revela que más de la mitad de los mismos utilizan marcos teóricos que de manera implícita relacionan envejecimiento con proceso de declive, mientras que poco más del 20% adoptan perspectivas de envejecimiento positivo o exitoso.

Dalmer et al. (2024) identifican cómo el uso de determinadas etiquetas de edad a la hora de definir actividades y servicios bibliotecarios puede transmitir connotaciones negativas. Su investigación revela que las personas mayores usuarias de biblioteca expresaron cierta incomodidad cuando querían participar en alguna actividad o utilizar algún servicio que pudiera estar categorizado con una visión de edad explícita, manifestando que preferían que esos servicios o actividades de la biblioteca se definieran por su finalidad o interés y no por una cuestión de edad. Una de las personas mayores entrevistadas comentó que cuando alguien dice que esto es un servicio o actividad para adultos, parece que están haciendo mención a algo relacionado con la pornografía (“cuando alguien dice que este es un programa para adultos, suena un poco a pornografía.”), prefiriendo que esos servicios o actividades se denominaran simplemente como club de lectura, curso de internet, etc. sin hacer mención alguna a la edad.

La lectura exhaustiva de estos trabajos nos ha ofrecido evidencias sobre el efecto del edadismo o discriminación por razón de edad a la hora de plantear diferentes iniciativas bibliotecarias dirigidas a personas mayores. Significativo es el caso de las actividades de formación en adquisición de habilidades digitales donde Barrie et al. (2021) identificaron la discriminación por razón de edad. Frente a ello, otros trabajos presentan a las bibliotecas como terceros lugares integradores en la línea de lo propuesto por Dalmer et al. (2020), quienes plantean modelos de comunicación respetuosa con este colectivo. En García-Gómez (2024) también se ofrecen pautas útiles para generar procesos de comunicación con personas mayores en entornos bibliotecario desde una

perspectiva inclusiva y no discriminatoria o estereotipada. Todas estas perspectivas subrayan la necesidad de elaborar un discurso positivo sobre el envejecimiento y de políticas inclusivas que eviten los estereotipos asociados a las edades avanzadas.

4.2.1.6.7. Necesidades y comportamiento informacional

Esta categoría reúne investigaciones sobre los hábitos informacionales de las personas mayores. Se analiza el comportamiento informacional de este grupo social, presentando un especial interés en el subgrupo de "mayores jóvenes" o generación "baby boomer" en donde se detectan cambios relevantes en sus necesidades de información con respecto a la generación anterior de personas mayores referida como "generación silenciosa". La irrupción de las TIC en la vida diaria de las personas mayores han modificado también sus hábitos informacionales, qué información necesitan, cómo la necesitan, cómo la obtienen, cómo y dónde buscan la información, etc.

Encontramos estudios de carácter etnográfico y cuantitativo como los de Uda et al. (2018) en Japón y el de Na et al. (2024) en Corea que analizan patrones de búsqueda de información y motivación para el uso de servicios de información en bibliotecas relacionados con salud, entretenimiento o noticias periodísticas.

Otros trabajos como los de Wicks (2004) o Malone et al. (2017) analizan la capacidad de las personas mayores para buscar, localizar y evaluar información en línea. A pesar de que cada vez más personas mayores acceden a información por medios electrónicos, lo cierto es que buena parte de este grupo social sigue valorando el acceso a información por medios tradicionales y hace uso de las bibliotecas para leer prensa en papel, participar en clubes de lectura y otras actividades culturales (Davies, 2024; Luyt et al. 2011a, 2011b), o para informarse y mejorar sus conocimientos sobre aspectos relacionados con la salud.

La literatura científica consultada ofrece diferentes experiencias formativas en bibliotecas públicas sobre alfabetización en salud (Malone et al., 2017; Merckley, 2012). El objetivo de estas experiencias de trabajo bibliotecario es que las personas mayores no sean solo receptores de este tipo de información, sino que adopten una actitud más proactiva como agentes con preferencias concretas, por ejemplo, expresando sus preferencias por recursos de información impresos editados en grandes caracteres o por recibir información personalizada y adaptada a sus necesidades y particularidades.

Según la bibliografía científica consultada, las personas mayores se muestran muy interesadas en la búsqueda y acceso a información sobre temas de salud y medicina (Shi & Luo, 2020). Kuscus &

Fombad (2018) encontraron, en un estudio realizado en Sudáfrica, que el 19% de las personas mayores encuestadas estaban muy interesadas en temas de salud y medicina, al tiempo que declaraban sentirse muy atraídas por asuntos prácticos del tipo cocina, bricolaje, o manualidades, así como por noticias locales.

Con respecto a sus aficiones literarias y de ocio, muchas personas mayores dedican más tiempo libre a la lectura y a otras actividades de ocio. Según algunos estudios realizados, prefieren novelas románticas, novelas históricas y relatos familiares, y valoran poder acceder a estos recursos en formatos adaptados: libros escritos en letra grande, audiolibros, etc. (Andreu-Ramos, 2013). Asimismo, siguen haciendo uso de medios impresos como periódicos y revistas para mantenerse informados (Noguera-Fernández, 2023).

Por otro lado, les gusta buscar información y orientación sobre alimentación, ejercicio, viajes, voluntariado y sobre su lugar de residencia (Uda et al., 2018; Wicks, 2004). En este punto, algunos trabajos (Asla et al., 2006; Williamson et al., 2010) revelan que la nueva generación de recién jubilados o "baby boomers" presentan necesidades sociales, de información y de aprendizaje muy diferentes a las de otras generaciones anteriores, precisando de respuestas innovadoras por parte de las bibliotecas (Saloni-Marimón, 2008).

En definitiva, los hábitos y comportamientos informacionales de las personas mayores, así como sus preferencias para resolver sus necesidades de información, vienen determinadas por sus circunstancias demográficas, cognitivas y de habilidades digitales. La documentación consultada demuestra que prefieren la búsqueda de información mediante interacciones personales directas, valorando mucho la confianza en las fuentes de información disponibles y la labor de mediación y orientación que les proporciona el personal bibliotecario. Este hecho se explica, no tanto por no contar con las habilidades digitales adecuadas, sino también por una preferencia que se ha ido repitiendo a lo largo del tiempo a partir de la seguridad y efectividad percibida. Como señala Wicks (2004): "la búsqueda de información por parte de las personas mayores se caracteriza a menudo por una preferencia por la interacción personal directa y la confianza en fuentes fiables.".

Asimismo, el nivel de competencia digital de las personas mayores influye en sus hábitos informacionales. Malone et al. (2017) indican que la percepción que estas personas tienen sobre su capacidad para buscar y localizar información en entornos digitales, sobre todo en temas que tengan que ver con la salud, afecta de manera clara en cómo y con qué frecuencia usan los diferentes sistemas y herramientas de búsqueda. Incluso presentando un relativo buen nivel de competencia

digital, la autoconfianza resulta determinante para adoptar ciertas prácticas informacionales digitales.

La diversidad es otro aspecto reseñable en los hábitos informacionales de las personas mayores. Las necesidades y formas de buscar información no son nada homogéneas: las personas mayores de edades más avanzadas cuentan con necesidades de información diferentes a las de las personas mayores más jóvenes, incluso sus estrategias para buscar y acceder a la información que es de su interés también difieren (Asla et al., 2006; Williamson et al., 2010). Además, variables socioculturales y de género aportan diferenciaciones, ejemplificadas en estudios como Andreu-Ramos (2013) sobre mujeres jubiladas viudas.

Finalmente, la motivación para usar bibliotecas y servicios informativos está condicionada por factores psicológicos como el interés, la relevancia percibida, la confianza en la propia capacidad y la satisfacción, integrados en el modelo ARCS descrito por Na et al. (2024): "la motivación de las personas mayores para utilizar las bibliotecas públicas se basa en cuatro factores clave: atención, relevancia, confianza y satisfacción". Estos factores modelan no solo el hábito de uso, sino su mantenimiento a largo plazo.

En conclusión, los hábitos informacionales de las personas mayores son el resultado complejo de preferencias personales, competencias digitales, motivaciones emocionales, y contextos sociales y culturales diversos. La literatura enfatiza la necesidad de servicios bibliotecarios que respeten esta complejidad y brinden apoyo humano especializado junto con recursos digitales accesibles y confiables.

Tabla 12. Síntesis de categorías temáticas y documentos relevantes

Categoría temáticas	**Fuentes documentales relevantes**
Alfabetización y competencia digital	Baluk et al. (2023), Barrie et al. (2021), Castiglioni (2024), De la Calle et al. (2024), Detlor (2025), Elgamal et al. (2024), Fattahi & Mahboub (2025), Widman (2023)
Envejecimiento activo y saludable	Dieteler & Becker (2011), Gil Calderón (2020), Hoffman-Goetz et al. (2006), Lenstra et al. (2022)
Inclusión y participación social	Colibaba & Skinner (2019), Connolly (2024),

Categoría temáticas	Fuentes documentales relevantes
	Dalmer & Griffin (2023), Fernández-Ortiz & Sust (2014), Lenstra et al. (2021), López-Melguizo (2023), Luyt et al. (2011)
Servicios y recursos bibliotecarios específicos	ALA (2018, 2017, 2008), Brooks (2021), Calero-Prieto & Faba-Pérez (2020), CLA (2016, 2002), García-Gómez (2015a, 2015b), Honnold & Mesaros (2004), Mates (2003), Schull (2013)
Entornos accesibles y amigables físicos y digitales	Hebert & Huwieler (2021), IMSERSO (2011), Chabornneau (2014), Kleiman (2008), Tang et al. (2024), Wang (2013), Yi (2015)
Actitudes, edadismo y enfoques intergeneracionales	Anna & Harisanty (2019), Barrie et al. (2021), Dalmer et al. (2024), Dalmer (2017), García-Gómez & Díaz Grau (2008), Moreno-Mulas (2006)
Comportamiento informacional y necesidades de información	Andreu-Ramos (2013), Asla et al. (2006), Hillebrand (2022), Malone et al. (2017), Na et al. (2024), Shi & Luo (2020), Uda et al. (2018), Wicks (2004)

Fuente: elaboración propia

De este análisis, podemos concluir que el énfasis en las publicaciones de esta área recae ante todo en aspectos que tienen que ver directamente tanto con la función de inclusión digital como de inclusión social de las bibliotecas públicas. Así, la alfabetización digital, la promoción de un envejecimiento activo y saludable, así como el reconocimiento de estas instituciones bibliotecarias como espacios de socialización, de aprendizaje y de bienestar, responden a las líneas de investigación principales y sobre ellas pivotan los marcos de estudio actuales y las tendencias futuras que puedan desarrollarse: las bibliotecas públicas ya no concentran todos sus esfuerzos en constituir y gestionar colecciones bibliográficas que respondan a los intereses de sus usuarios sino que ofrecen un paradigma renovado centrado en acompañar los procesos vitales de las personas mayores, reduciendo desigualdades, fortaleciendo el tejido social de su comunidad y promoviendo una mayor implicación y participación social de este colectivo.

RESULTADOS

5. Análisis de resultados del grupo de discusión.

A través de la realización de este grupo focal compuesto por profesionales de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de la Región de Murcia, aspiramos a conocer la experiencia de estas instituciones y sus profesionales con el colectivo de personas mayores, qué factores condicionan su trabajo diario con su comunidad de usuarios en general y con el grupo social de las personas mayores en particular, y cuál es su percepción con respecto a la función de inclusión social y de inclusión y formación digital que ofrecen como servicio público orientado hacia las personas mayores.

La técnica aplicada de grupo focal ofrece información relevante procedente de los propios profesionales bibliotecarios, a partir de los discursos generados. El análisis del contenido de estos discursos puede ayudar a diseñar y formular propuestas y estrategias de trabajo con y para las personas mayores que fortalezcan la inclusión e interacción de este colectivo en el contexto propio de las bibliotecas públicas.

5.1. Aspectos metodológicos

El grupo de discusión se celebró el pasado 14 de febrero de 2025 por videoconferencia. El grupo estuvo compuesto por siete profesionales de diferentes bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia y que cuentan con una importante experiencia laboral y profesional en el ámbito bibliotecario. La sesión de debate estuvo dirigida por un moderador y tuvo una duración de 1 hora y 50 minutos. Para el análisis de datos y el recuento de la frecuencia de intervenciones asociadas a cada categoría temática se ha utilizado la herramienta de inteligencia artificial ChatGPT (https://chatgpt.com/). El uso de la IA está legitimado como instrumento que agiliza la obtención de información en la investigación sociológica (Etesse, 2024) y ayuda a procesar de manera sistemática y consistente el contenido generado durante el grupo de discusión. En el análisis de contenido se han identificado las categorías temáticas o temas principales tratados, resultando tres grandes áreas de análisis:

- En primer lugar, analizaron las dificultades y necesidades que, desde el punto de vista de los profesionales bibliotecarios, resultan más relevantes y que pueden influir a la hora de llevar a cabo la función de inclusión sociodigital con el colectivo de las personas mayores. De este modo, se analizaron las dificultades y necesidades identificadas en materia de recursos humanos, recursos económicos, y adecuación de instalaciones y espacios, así como las desigualdades en servicios bibliotecarios ofrecidos en función de cada biblioteca, el

grado y posibilidad de trabajo conjunto con otras entidades y organismos públicos y privados, y la necesidad de proyección de la acción bibliotecaria en su comunidad y de los beneficios resultantes de la misma. Del mismo modo, se tuvieron en consideración los retos que pueden suponer para estas instituciones los diferentes perfiles de usuarios adultos mayores a la hora de ajustar servicios, proyectos y actividades para el colectivo de personas mayores. Todas estas cuestiones ponen en contexto la situación de cada biblioteca y sirven para apreciar de qué modo condicionan sus posibilidades de trabajo con el colectivo de las personas mayores.

- En segundo lugar, se analizó la función de inclusión social que llevan a cabo centrada en el colectivo de las personas mayores. En este sentido, se estudió cómo se contempla y valora esta función en el ámbito profesional bibliotecario y qué retos y oportunidades se plantean desde esta perspectiva con este colectivo de ciudadanos.
- En tercer y último lugar, se analizaron los discursos correspondientes a la función de inclusión y formación digital desarrollada para el sector de población de las personas mayores. En este apartado, nos centramos en las circunstancias que pueden influir en el grado de asunción que presentan los profesionales bibliotecarios en su compromiso con esta función incluyendo cuestiones relativas a la capacitación digital de los profesionales, el tipo de formación y asistencia que se ofrece a los mayores, así como la infraestructura y equipamiento tecnológico disponible en estas las bibliotecas.

De esta manera, se presentan a continuación dos tablas informativas correspondientes a:

- Tabla 13. Perfil profesional de los integrantes del grupo de discusión.
- Tabla 14. Intervenciones y contribuciones de los integrantes del grupo de discusión

Tabla 13. Perfil de integrantes en GD. Profesionales bibliotecarios y bibliotecarias de la Región de Murcia

Perfil	**Género**	**Biblioteca / Municipio**	**Años experiencia**	**N.º intervenciones**
P1	H	San Javier	Entre 20 y 25	19
P2	M	Torre Pacheco	Entre 20 y 25	14
P3	M	Lorca	Entre 25 y 30	23

Perfil	Género	Biblioteca / Municipio	Años experiencia	N.º intervenciones
P4	H	Molina de Segura	Entre 15 y 20	17
P5	M	Murcia San Basilio	Entre 15 y 20	21
P6	M	Santomera	Entre 10 y 15	12
P7	H	Ricote	Entre 10 y 15	12

Fuente: elaboración propia

5.2. Análisis cuantitativo

En este epígrafe valoramos las respuestas obtenidas de los integrantes del grupo de discusión, a nivel cuantitativo. La primera valoración cuantitativa reseñable es que los profesionales participantes que han tenido mayor número de intervenciones han sido los denominados como P3 y P1 con 23 y 19 aportaciones respectivamente.

Los discursos que generaron mayor número o frecuencia de intervenciones fueron los referidos a:

- Colaboración interinstitucional: 6 intervenciones (P1, P2, P3, P4, P6, P7)
- Inclusión y formación digital: 6 intervenciones (P1, P2, P3, P4, P5, P6)
- Proyectos bibliotecarios y buenas prácticas con personas mayores: 5 intervenciones (P1, P3, P5, P6, P7)
- Gestión presupuestaria y financiación: 4 intervenciones (P2, P4, P6, P7)
- Inclusión social, accesibilidad y adaptación: 4 intervenciones (P1, P2, P3, P4)

Otros temas que también generaron debate entre los participantes, aunque en una menor proporción, fueron los referidos a impacto de la pandemia en el trabajo y recursos bibliotecarios, los retos que plantea atraer a más personas mayores a las bibliotecas, en especial a personas mayores procedentes de otros países o culturas, o el rol de la biblioteca en el medio rural o en comunidades pequeñas en donde ejerce una labor multifuncional.

Tabla 14. Principales contribuciones y frecuencia de intervenciones

Tema/categoría temática	N.º intervenciones	Perfiles
Colaboración interinstitucional	6	P1, P2, P3, P4, P6, P7
Inclusión y formación digital	6	P1, P2, P3, P4, P5, P6
Proyectos bibliotecarios con mayores	5	P1, P3, P5, P6, P7
Presupuestos y financiación	4	P2, P4, P6, P7
Inclusión social, accesibilidad y adaptación	4	P1, P2, P3, P4
Impacto pandemia	3	P2, P4, P5
Reto atraer mayores extranjeros	3	P3, P4, P6
Rol biblioteca comunidades pequeñas	3	P3, P6, P7

Fuente: elaboración propia

Como podemos observar en la tabla 14, estos temas contabilizaron 34 intervenciones de un total de 118, es decir, los 8 temas más repetidos apenas llegan al 30% de los debatidos, lo que muestra una amplísima heterogeneidad temática que supone una fortaleza en sí misma.

5.3. Análisis cualitativo

En este apartado presentamos un análisis cualitativo a través de las narrativas de los discursos ofrecidos por los integrantes del grupo de discusión en donde se contemplan las principales cuestiones que abarcan las tres categorías temáticas mencionadas con anterioridad: los desafíos, necesidades y dificultades que tiene que abordar el personal bibliotecario en su labor diaria y que pueden condicionar la prestación de servicios y recursos enfocados al colectivo de personas mayores, la función de inclusión social hacia las personas mayores, y la función de inclusión y formación digital con las personas mayores.

Con el análisis cualitativo intentamos mostrar las experiencias, expectativas, inquietudes y problemática de estos profesionales mediante verbatim para así conocer de primera mano sus impresiones y opiniones sobre los temas y discursos generados. Este enfoque permitirá comprender

mejor las perspectivas de trabajo y servicio, así como los desafíos a los que se enfrentan los profesionales bibliotecarios de la Región de Murcia a la hora de ofrecer servicios, actividades y recursos que respondan a los intereses y necesidades de las personas mayores.

5.3.1. Dificultades identificadas entre los profesionales bibliotecarios

Las dificultades tienen que ver con cuestiones relacionadas con el hecho de contar con recursos insuficientes en sus centros de trabajo, con carencias en materia de accesibilidad, y con la concepción que tiene su comunidad del trabajo que realiza la biblioteca.

Tabla 15: Principales dificultades identificadas por los bibliotecarios

Categoría	**Descripción**	**Ejemplos**
Recursos humanos	Falta de personal suficiente para implementar servicios y actividades.	"En mi biblioteca, estoy yo solo, total y absolutamente solo." (P7)
Recursos económicos	Presupuestos insuficientes para cubrir necesidades tecnológicas y actividades.	"Después de la pandemia, contamos con presupuestos 0 para prácticamente todo." (P5)
Instalaciones y accesibilidad	Espacios no adaptados para personas mayores con movilidad reducida.	"Una de nuestras bibliotecas no tiene ascensor ni aparcamiento." (P4)
Percepción de la biblioteca	Visión limitada de la biblioteca como sala de estudio.	"Hay mucho por hacer para cambiar la imagen de lo que es la biblioteca." (P6)

Fuente: elaboración propia

5.3.1.1. Recursos humanos

Todos los bibliotecarios participantes a quienes se consultaron, coinciden en apuntar que en sus centros de trabajo una de las carencias más relevantes tiene que ver con la falta de personal suficiente. El hecho de contar con un número limitado de personal dificulta la implementación de servicios y actividades y, por tanto, a la hora de proyectar las mismas hacia el colectivo de las personas mayores.

> *"Hemos tenido mejores etapas de las que estamos pasando en la actualidad. Ahora mismo hay una crisis en el Ayuntamiento, no sé si económica o de interés hacia lo cultural, pero estamos bajo mínimos en todo lo que es personal y de presupuesto,*

así llevamos desde la pandemia. No se repone personal que esté de baja, no se cubre personal que se jubila"(P5).

"En mi biblioteca, estoy yo solo, total y absolutamente solo. La mayoría de las actividades las hago yo, yo físicamente. Todo lo que no hago yo, no se hace" (P7).

Incluso algunos/as profesionales apuntan la necesidad de incorporar a las plantillas bibliotecarias personal especializado en otros ámbitos o, al menos, reforzar la colaboración con aquellas entidades u organismos donde estos profesionales realizan su labor para optimizar esfuerzos y recursos.

"Desde hace un tiempo, contamos en la biblioteca con una educadora social que anteriormente estaba adscrita a la Concejalía del Mayor, pero que ahora está aquí con nosotras y gracias a ella hemos hemos iniciado bastantes proyectos como, por ejemplo, el Plan de Fomento de la Lectura para Personas Mayores". (P3)

"Nosotros trabajamos mucho con la Concejalía de Mayores y organizamos la alfabetización digital de los mayores con ellos. Nosotros prestamos el espacio, el equipamiento, el horario, todo lo que necesiten de recurso materiales, mientras que la Concejalía de Mayores se encarga de proporcionar al personal formador". (P2)

Al hecho de no contar con suficiente personal bibliotecario y/o especializado se une también la sobrecarga de trabajo que experimentan en su labor diaria y que limita la capacidad de estas instituciones de asumir proyectos de trabajo adicionales.

"Somos las mismas personas que hace años, excepto ahora que tenemos también el apoyo de una educadora social. Es un refuerzo, pero crecemos muy poco en cuanto a número de personas y sin embargo nuestro trabajo crece. Y aunque lo hacemos, es un trabajo muy intenso, muy voluntarioso y muy vocacional que a veces nos desborda" (P3)

"Los bibliotecarios nos esforzamos mucho, lo damos todo en nuestro trabajo, todo lo llevamos nosotros, somos el auténtico recurso humano de la biblioteca, nos partimos el pecho para sacar adelante todas las actividades y con nuestro único y propio esfuerzo. Deberíamos buscar más refuerzo externo" (P2)

"Nos falta sobre todo mucho personal, andamos siempre bajo mínimos, es imposible con el personal que tenemos poder hacer más de lo que estamos haciendo. Por lo menos, yo no doy más de sí" (P5).

5.3.1.2. Recursos económicos

La mayoría de los profesionales bibliotecarios también coinciden en la necesidad de contar con un mayor y mejor presupuesto para poder impulsar más y nuevos proyectos de trabajo. En este sentido, califican los presupuestos con los que cuentan como insuficientes para cubrir todas sus necesidades, incluyendo lo referente a la adquisición de recurso tecnológicos y la puesta en marcha de actividades y servicios que se ajusten a las necesidades detectadas en sus correspondientes comunidades.

> *"Para nosotros, hay un antes y un después de la pandemia: después de la pandemia, contamos con presupuestos 0 para prácticamente todo. Solamente se mantienen los clubes de lectura y el club de lectura fácil porque los llevo yo, me encargo personalmente yo, y eso no supone entonces un gasto añadido"*. (P5)

> *"Es cierto que contamos con un presupuesto específico para la biblioteca, pero es el mismo desde que yo empecé a trabajar aquí, es decir, no ha mejorado y por eso se puede hacer cada vez menos porque todo se ha encarecido"*. (P7)

> *"Tenemos un presupuesto que este año nos lo han bajado para todo el año y para todas las bibliotecas del municipio, un presupuesto con el que hay que intentar hacer adquisiciones bibliográficas y para absolutamente todo. Así es muy difícil."* (P1)

Esta situación obliga a que muchas bibliotecas tengan que recurrir a donaciones, subvenciones externas y voluntariado, lo que genera vulnerabilidad en la sostenibilidad de determinados servicios y actividades.

> *"Tenemos que tirar de donaciones, subvenciones y voluntariado. Funcionamos durante todo el año con un montón de voluntarios que nos llevan un montón de servicios y actividades y eso significa que tenemos mucha vulnerabilidad por que los voluntarios son precisamente eso, voluntarios, no se les puede exigir y esto provoca que algunas actividades caigan, hay servicios que son inestables y así es complicado, son servicios que en ocasiones no se pueden mantener"*. (P1)

> *"En los últimos años, hemos utilizado la opción subvención para financiar algunas de nuestras actividades y necesidades. Así, conseguimos una de las subvenciones al fomento de la lectura que ofrecía el Ministerio de Cultura, precisamente con el colectivo de personas mayores"* (P3)

> *"El año pasado conseguimos una importante subvención procedente de los fondos Next Generations que nos vino muy bien para poder organizar actividades muy interesantes".* (P4)

No obstante, hay bibliotecas que piensan que, aunque cuentan con presupuestos aceptables, lo cierto es que les parecen escasos para el volumen de actividad y trabajo que generan a diario.

> *"El presupuesto ha ido in crescendo, pero nos parece poco porque se podrían hacer más actividades"*. (P4)

> *"Yo creo que, en general, nuestras partidas presupuestaria no están mal, van creciendo, pero también es cierto que necesitamos que sigan mejorando para seguir ofreciendo un buen servicio y demostrar lo que estamos haciendo"* (P3)

Algunas bibliotecas también apuestan por conseguir aportaciones económicas externas a la asignación económica con la que cuenta cada biblioteca para seguir ofreciendo buenos servicios y actividades para sus usuarios.

> *"También usamos esponsorizaciones. Buscamos esponsorizaciones por todas partes. La primera de las que conseguimos fue de una constructora local y con ese apoyo económico adquirimos libros de lectura fácil"*. (P3)

> *"La biblioteca cuenta con una partida presupuestaria para adquisición bibliográfica y otra para equipamiento, pero no tenemos presupuestos para actividades culturales. Ahí solicitamos siempre que desde la concejalía asuman ese gasto y generalmente lo hacen".* (P2)

> *"Necesitaría más financiación, da igual de donde venga. Yo creo que con dinero se pueden hacer proyectos interesantes. Ahora mismo es lo que más necesito"*. (P7)

5.3.1.3. Instalaciones y espacios bibliotecarios

Otra de las dificultades que apuntan algunos profesionales bibliotecarios son el hecho de que sus instalaciones no resultan accesibles y cómodas de utilizar, en especial para personas con movilidad reducida o personas mayores con necesidades específicas. Esa falta de adaptación, declaran los profesionales bibliotecarios consultados, puede repercutir de manera negativa en el uso que puedan hacer las personas mayores de las bibliotecas de su lugar de residencia.

> *"Nosotros contamos con dos bibliotecas en la ciudad, pero una de ellas la que esta en el centro, no resulta accesible porque no tiene ascensor. Es un edificio precioso*

con muchos recursos, pero no cuenta con ascensor ni con aparcamiento y esto hace que muchas personas no quieran acudir allí". (P4)

"Lo ideal para las personas mayores es poder acercarse también a la biblioteca y que la biblioteca tenga unos accesos cómodos y que tenga ascensores. Hay que crear un entorno de normalidad para que los mayores puedan venir como cualquier otro ciudadano y que no se sientan como que van a un sitio en el que los van recibir como algo especial, sino que es necesario normalizar el uso de la biblioteca para ellos como un servicio más". (P2)

5.3.1.4. Misión y valor de la biblioteca

Una de las dificultades en las que todos coinciden es en la idea de biblioteca y del servicio que ofrecen, que puede llegar a tener parte de la ciudadanía y de los usuarios que las utilizan lo que dificulta, por ejemplo, usos compartidos por personas de diferentes edades, intereses y necesidades.

"El tema de los estudiantes nos limita bastante, porque cuando atiendes a una persona mayor o no que no oye bien y levanta un poco la voz para comunicarse contigo y entonces nos llegan las quejas, que no pueden estudiar y entonces tienes que explicarles que esto no es una sala de estudio, que eso es un servicio más, pero no el único y no lo entienden". (P5)

"Aunque llevamos toda la vida con esto, y creo que se va consiguiendo poco a poco, lo cierto es que hay mucho por hacer para cambiar la imagen de lo que es la biblioteca, que no es solo un lugar para estudiar una oposición sino también un lugar para estar un rato hablando con alguien o simplemente pasar un rato en un lugar tranquilo". (P6)

"Creo que es un concepto antiguo de asociar estudio con la biblioteca exclusivamente y, por supuesto, somos mucho más que eso". (P3)

Algunos bibliotecarios entienden que parte de ese problema de concepción de lo que es una biblioteca y de lo que ofrece, puede venir también condicionado por la propia Administración Local de la que depende que suelen integrar la gestión de las bibliotecas en áreas competenciales poco adecuadas.

"Yo creo que la gestión de bibliotecas debería ser cosa de Cultura y no de Educación. Aunque está claro que las bibliotecas tienen una función educativa

como por ejemplo el aprendizaje a lo largo de la vida, pero sus actividades tiene un mayor peso en cultura. Yo creo que es una tendencia en la que se le quita importancia a la biblioteca porque no se conoce el trabajo que hace". (P6)

"Nosotros estamos en la Concejalía de Educación y Cultura, aunque dependemos en el área de Cultura. Pero al estar en Educación y Cultura resulta que se suele asociar a la sala de estudios, a estudiantes en la biblioteca, cosa que intentamos evitar que se reduzca nuestro trabajo a eso. Por eso potenciamos el concepto de biblioteca como centro cultural". (P4)

"Estamos en Educación y, efectivamente, gran parte de los recursos de esa concejalía van destinados a centros educativos y las bibliotecas quedan como algo relegadas (...) Abren las salas de estudios a costa del presupuesto de las bibliotecas. Al final, nos perjudica estar en Educación porque se centran en abrir salas de estudio y las bibliotecas quedan también como si fueran salas de estudio y su presupuesto va a menos". (P5)

"Nosotros estamos en Cultura. Es cierto que en la legislatura pasada dependimos orgánicamente de una concejalía que se llamaba de Educación y Cultura, pero a la hora de la verdad estábamos en Cultura. Gestionar todo lo que tiene que ver con las biblioteca desde Educación yo creo que es por ignorancia". (P1)

5.3.2. Necesidades detectadas entre los profesionales bibliotecarios

Las necesidades detectadas están relacionadas con las dificultades ya mencionadas concretándose en mejorar y ampliar recursos económicos y humanos, a los que habría que sumar también los tecnológicos. A ello se les unirían necesidades relativas a formación del personal bibliotecario, adecuación de espacios e instalaciones bibliotecarias, estrategias de colaboración y la puesta en marcha de iniciativas y programas de promoción bibliotecaria y de sensibilización hacia su labor en sus respectivas comunidades y con el grupo social de las personas mayores.

Tabla 16: Necesidades detectadas

Categoría	Descripción	Ejemplos
Formación profesional	Actualización de habilidades digitales y pedagógicas del personal bibliotecario.	"Sería interesante contar con personal técnico especializado." (P3)
Accesibilidad	Adecuación de espacios para personas mayores.	"Nuestra biblioteca no permite una buena comunicación con personas con dificultades auditivas." (P3)
Visibilidad y promoción	Campañas para dar a conocer los servicios bibliotecarios.	"Es importante crear una estrategia que cree conciencia en la gente." (P6)

Fuente: elaboración propia

5.3.2.1. Formación y capacitación profesional

Los profesionales bibliotecarios reclaman la necesidad de reciclarse y actualizar sus conocimientos y habilidades para poder ayudar y orientar con eficiencia a sus usuarios. Más en concreto, expresan que deberían mejorar sus habilidades digitales, así como sus competencias pedagógicas adaptándolas a las particularidades de las personas mayores. Por ello, creen necesario promover la formación continua del personal bibliotecario para garantizar la prestación de un servicio de calidad al colectivo de las personas mayores.

> *"Para nosotras, es muy importante, especialmente quienes llevamos trabajando en esto mucho tiempo, ponernos al día tecnológicamente hablando, ya que hay cosas que se nos escapan y viene los usuarios a plantearnos sus dudas y muchas veces no sabemos ayudarles adecuadamente. Por eso, sería interesante contar con personal técnico especializado, personal no solo bibliotecario que sepa hacer esto de formar a los mayores en el uso de la tecnología"*. (P3)

> *"Yo precisaría de asesoramiento técnico por parte de profesionales y formación también para nosotros para saber cómo tenemos que acercarnos de la mejor manera al colectivo de las personas mayores"*. (P2)

5.3.2.2. Accesibilidad y usabilidad. Espacios amigables con las personas mayores

Los profesionales bibliotecarios son conscientes también de las barreras que en ocasiones impiden o dificultan a las personas mayores hacer uso de los servicios bibliotecarios. Por un lado, reconocen problemas de accesibilidad (falta de ascensores o de aparcamiento cercano, entre otros) en aquellas bibliotecas ubicadas en edificios históricos o con deficiencias de acceso, pero no solo físico.

> *"Nuestra biblioteca, la principal, adolece de adaptación. No está adaptada, no permite por ejemplo una buena comunicación con personas con dificultades auditivas"*. (P3)

> *"Una de nuestras bibliotecas tiene el problema de la accesibilidad y eso hace que algunas personas prefieran esperar meses por un libro antes que tener que desplazarse y tenerlo ya, porque esa biblioteca no tiene aparcamiento, no tiene ascensor y por tanto no tiene accesibilidad. Entonces ahí sí tenemos un problema"*. (P4)

5.3.2.3. Desconocimiento de los servicios ofrecidos

A pesar de que en algunas bibliotecas las personas mayores son de los usuarios más habituales y fieles con los que cuentan, el personal bibliotecario consultado reconoce que todavía muchas de ellas no están familiarizadas con la biblioteca pública y, por tanto, desconocen lo que pueden encontrar en la misma limitándose de esta forma su uso y participación. Es el caso de algunas bibliotecas de localidades pequeñas, o de ámbito rural, donde existen altos índices de envejecimiento poblacional pero donde el uso que hacen de la biblioteca las personas mayores es menor, menos frecuente y para usos muy específicos.

> *"Sin lugar a dudas, las personas mayores es uno de los colectivos de usuarios que más visitan la biblioteca y tenemos con ellos un contacto muy directo a diario"*. (P4)

> *"Aquí tenemos uno de los índices de envejecimiento poblacional más alto de la Región de Murcia, pero son personas mayores con poco hábito lector, y aunque suelen venir a la biblioteca pero no son muy asiduos. En general, hay un pequeño grupo que ya tienen una afición por la lectura y luego está la mayoría con estudios muy básicos que viene a la biblioteca por un interés social y de ocio"*. (P7)

5.3.2.4. Visibilidad y proyección social de la biblioteca

La mayoría de los bibliotecarios consultados coincidían en la necesidad de impulsar una campaña de promoción y visibilidad del trabajo bibliotecario con las personas mayores, al tiempo que creen preciso contar con unas directrices de trabajo adaptables a cada realidad, y a cada biblioteca, y que permitiera que estas instituciones tengan una mejor interacción con el colectivo de las personas mayores.

> *"Sería necesario un programa conjunto de acciones, coordinado por la Biblioteca Regional, dirigido a personas mayores a las que se pueda acoger la biblioteca para que haya una unificación de criterios en toda la Comunidad Autónoma"*. (P4)

> *"Es importante crear una estrategia que cree conciencia en la gente de lo que realmente una biblioteca puede ofrecer, de lo que es realmente una biblioteca pública, que no estemos convencidos solamente quienes trabajamos en ella sino también la gente de la calle porque de esta manera demandará más y mejores servicios en las bibliotecas"*. (P6)

5.3.3. Desafíos detectados entre los profesionales bibliotecarios

5.3.3.1. Perfil heterogéneo del usuario adulto mayor

Otra cuestión que suscita cierto debate entre los profesionales bibliotecarios es la identificación del perfil sociológico de las personas mayores residentes en sus áreas de influencia, dado que no es homogéneo e influye en los servicios y actividades a ofrecer y en el cómo deben ser ofrecidas. Existe, pues, una gran diversidad de personas mayores en cuanto a nivel educativo, intereses y necesidades.

Tabla 17: Perfil sociológico de personas mayores

Criterio	**Descripción**	**Ejemplos**
Nivel educativo	Personas con estudios medios/superiores participan más en actividades culturales.	"Les gusta leer y aprovechan este momento de su vida para utilizar mucho la biblioteca." (P3)
Edad	Personas mayores no se consideran "mayores" hasta los 70 años o más.	"Muchos de nuestros usuarios mayores tienen más de 65 años, pero se sienten jóvenes." (P1)
Género	Mujeres participan más en actividades culturales; hombres leen prensa.	"La mayoría de mis usuarios mayores son mujeres que rondan los 70 años." (P6)

Criterio	Descripción	Ejemplos
Procedencia	Mayores extranjeros acuden menos a actividades culturales.	"Son asiduos a la biblioteca, pero no participan en las actividades que organizamos." (P4)

Fuente: elaboración propia

5.3.3.2. Perfil sociológico según nivel socioeconómico y educativo

Desde el punto de vista educativo y socioeconómico, los profesionales bibliotecarios consultados distinguen entre personas mayores con estudios medios o superiores, y personas mayores con niveles educativos bajos o muy bajos. Este primer matiz (nivel educativo y socioeconómico) les permite concretar hábitos de uso entre las personas usuarias mayores. Así, por ejemplo y siempre según los testimonios de los profesionales bibliotecarios, sus usuarios adultos mayores con estudios medios o superiores suelen participar de manera activa en clubes de lectura y otras actividades culturales. Indican que se tratan de personas ya jubiladas, que han ejercido profesiones ligadas al mundo de la educación aunque también a otros sectores profesionales. Son personas mayores que valoran las oportunidades educativas y culturales que ofrecen las bibliotecas, en líneas generales, y con interés por ampliar sus conocimientos.

> *"Podemos decir que tenemos dos tipos de usuarios mayores: los jubilados jóvenes que son maestros, maestras, y profesionales que se acaban de jubilar. Les gusta leer y aprovechan este momento de su vida para utilizar mucho la biblioteca. Y luego tenemos aquellas personas mayores que viven solas, con niveles educativos más bajos y que necesitan más compañía"*. (P3)

Por otro lado, y siguiendo con la diversidad que ha reconocido el personal bibliotecario entre sus usuarios adultos mayores desde un punto de vista educativo y socioeconómico, están aquellas personas mayores con menor acceso previo a la educación formal. Este grupo de personas, dicen los profesionales bibliotecarios, acuden a las bibliotecas a socializar con otras personas o para aprender habilidades que desconocen, como pueden ser las relacionadas con el uso y aprovechamiento de internet para sus tareas diarias. Es un grupo algo reacio a realizar un uso constante de las bibliotecas al no sentirse identificados como usuarios de la biblioteca y sienten inseguridad a la hora de participar en actividades organizadas por falta de confianza, por presentar una accesibilidad limitada o bien por el desconocimiento de los servicios y actividades que ofrece la biblioteca de su lugar de residencia.

"La mayoría de las personas mayores que viene tienen 70 años o más. Son personas que en su día no tuvieron la oportunidad de acceder a la educación y ven la biblioteca como una manera de seguir aprendiendo, por ejemplo, cuando acuden al club de lectura. También cuando vienen a los talleres de alfabetización digital que en ese caso tienen ya 80 años o más". (P2)

5.3.3.3. Perfil sociológico en función de la edad

Los bibliotecarios indican que la edad es un factor algo complejo dentro de este grupo social y se plantean la pregunta de cuándo una persona puede ser clasificada como "mayor" y si esa apreciación es una cuestión exclusiva de la edad biológica. De hecho, comentan que en muchos casos, las personas mayores usuarias de sus bibliotecas no se ven "mayores" hasta que tienen 70 años o más.

"Podríamos empezar diciendo por qué son mayores las personas que tienen ya 65 años o les falta poco para llegar a esa edad. Es cierto que, tradicionalmente, se ha considerado persona mayor a quien tiene los 65 años o más, pero a mí me falta poco para alcanzar esa edad y sin embargo no me considero así". (P3)

"Muchos de nuestros usuarios mayores tienen más de 65 años, pero se sienten jóvenes y con ganas de estar activos, incluso los hay que se jubilan con antelación y usan habitualmente la biblioteca y no se consideran mayores". (P1)

5.3.3.4. Perfil sociológico según género

Desde el punto de vista de género, el grupo de discusión de profesionales bibliotecarios reconoce que las mujeres están más interesadas por las actividades culturales y los clubes de lecturas, mientras que los hombres tienden a hacer usos más específicos como, por ejemplo, la consulta y lectura de la prensa diaria.

"Las personas mayores que viene a la biblioteca son ya jubilados, hombres jubilados que vienen a leer la prensa y llevarse libros. Pero cuando hay actividades culturales, recitales de poesía, presentaciones de libros o participar en el club de lectura, entonces vemos que son más las mujeres". (P5)

"La mayoría de mis usuarios mayores son mujeres que rondan los 70 años, hombres viene menos, pero mujeres sí vienen habitualmente al club de lectura". (P6)

5.3.3.5. Perfil sociológico según procedencia o nacionalidad

Otro detalle interesante que manifiesta el personal bibliotecario es el referido a las personas mayores de otras nacionalidades o culturas. Se trata de personas mayores que también acuden a sus bibliotecas, pero que en menor medida participan o se interesan por las actividades culturales organizadas. En aquellas localidades que presentan índices altos de inmigración, las bibliotecas se ofrecen como espacios inclusivos para estas personas mayores.

> *"Llama también la atención lo de la inmigración, mayores extranjeros, que sí acuden a la biblioteca pero que no participan en las actividades que se proponen. Son asiduos a la biblioteca, incluso se llevan bastante material en préstamo, pero luego no participan ni acuden a las actividades que organizamos, ni siquiera para acompañar por ejemplo a sus nietos a una sesión de cuentacuentos"*. (P4)

> *"Hay un tipo de mayores que son los que viven solos y que lo notamos mucho. Son mayores que verdaderamente necesitan compañía, acuden a la biblioteca a relacionarse con los demás. Vienen porque vienen, sin más. Muchos de ellos son extranjeros que han venido a buscar y encontrar trabajo y la biblioteca se convierte en el primer sitio de encuentro que tienen"*. (P3)

5.3.3.6. Perfil sociológico según motivación de uso

En cuanto a las motivaciones del uso que realizan de las bibliotecas, los profesionales bibliotecarios indican que las personas mayores ven sus bibliotecas como espacios seguros y acogedores, sobre todo aquellas que buscan compañía o que acuden solo para pasar el tiempo. En este sentido, en algunos casos puntuales, sus bibliotecas pueden llegar a definirse como centros sociales para personas mayores, lugares en donde se sienten valoradas y bienvenidas.

> *"Si nos centramos en el perfil de usuario mayor que utiliza la biblioteca para estar en ella sin una razón específica, entonces los mayoritarios son las personas mayores inmigrantes, especialmente subsaharianos y marroquíes, y personas mayores de aquí que viven solas, que están en casa solas"*. (P1)

> *"Mimamos mucho a los mayores porque son nuestros usuarios más numerosos y también los más fieles, nos dan muchas satisfacciones porque se sienten a gusto y vienen muy a menudo"*. (P3)

5.3.4. Atención y comunicación

Son un colectivo de ciudadanos con los que mantienen un contacto directo y habitual, ofreciéndoles una atención personalizada siempre que es posible, dicen los profesionales bibliotecarios. En este

sentido, su experiencia diaria, la observación y el contacto con personas de este colectivo creen que les permite conocer mejor sus intereses y, por ello, afirman que los clubes de lectura, los talleres de memoria y la adquisición de habilidades digitales son las actividades de mayor interés. En algunas ocasiones, necesitan de ayuda para tramitar gestiones administrativas por medios electrónicos y recurren a las bibliotecas para encontrar ese apoyo social que requieren en un momento determinado.

> *"Aquí ofrecemos una opción de atención individualizada, de formación individualizada, que se llama Reserva un Bibliotecario que está abierto a todo el mundo pero que luego quienes más lo solicitan y lo utilizan son las personas mayores"* (P1)

> *"Cuando tienen que hacer cualquier gestión administrativa saben que pueden venir a la biblioteca y les ayudamos, les enseñamos cómo hacerlo, qué dudas tenían para resolverlas y si tenían que hacerlo de manera electrónica les echamos una mano"*. (P5)

> *"Podemos destacar el servicio Nosotros te lo llevamos que nació a raíz de la pandemia y que se mantiene actualmente muy bien. Llevamos mochilas de libros a casa de las personas que no pueden venir hasta aquí. Se las llevamos y se las recogemos, y tenemos un trato muy cercano y personal con ellos y eso nos permite conocer sus gustos literarios"*. (P3)

> *"Tuvimos un taller que se llamaba Encajando recuerdos que se trabajaba la memoria de ellos mayores. Se trataba que ellos con unos objetos y con su historia fuesen recordando vivencias. También les sirvió de terapia de grupo, hablaban entre ellos, hacíamos juegos y actividades y resultó un éxito"*. (P5)

5.3.5. Responsabilidad y compromiso con la función de inclusión social centrada en las personas mayores.

5.3.5.1. Función esencial de la biblioteca

Casi en su totalidad, los participantes coinciden en señalar que las bibliotecas públicas cumplen una función social esencial en su comunidad en general y para las personas mayores en particular.

> *"Yo creo que esa función no es discutible, lo tenemos muy claro"* (P7)

"Realmente es así, de hecho, en las oposiciones a bibliotecas siempre hay un tema que se llama la función social de la biblioteca, osea que nos podemos hacer una idea de su importancia" (P5)

"Queremos que la biblioteca tenga cada día más función social" (P3)

"Es que eso es una biblioteca, no va a ver duda con esa función" (P6)

"Estamos siempre con la intencionalidad de que eso sea así. Constantemente. Lo tenemos en mente y es lo que queremos realmente hacer" (P4)

"Es que es una cosa que no se puede discutir. No es porque sea una voluntad caprichosa, es que es así" (P1)

5.3.5.2. Bibliotecas sociales

El personal bibliotecario consultado opina que sus bibliotecas son vistas como espacios seguros y acogedores, abiertos a toda la ciudadanía, gratuitos y de libre acceso por lo que, desde este punto de vista, cumplen una función social muy importante.

"Somos la única institución pública abierta que es para todos los ciudadanos, heterogénea, porque no somos sólo centros de estudios o servicios sociales, sino que somos todo eso junto. Entonces, nuestra función es sencillamente social y especialmente con las personas mayores". (P1)

"Es que hacemos el papel de dar lo que otros no pueden y a quien no puede. Se trata de personas que no tienen otra forma de acceder a un ordenador, a internet, que no pueden leer de otra forma, no tiene otra forma de relacionarse". (P3)

Son de la opinión de que actúan como soporte vital, incluso emocional, en determinadas personas mayores que se ven afectadas por una soledad no deseada y, en este sentido, juegan un papel muy importante para ayudar a combatir situaciones de aislamiento social.

"Hablamos de mayores, de personas mayores que viven solas. Vienen aquí y se toman un café con nosotros, participan en el club de lectura con los demás, y les acompañamos. Somos un local social y estamos muy convencidas de que cumplimos una función social con los mayores, contra la soledad, contra el aislamiento, porque son un grupo especialmente sensible y al que nos tenemos que dedicar". (P3)

"Vienen aquí porque necesitan de compañía. Se relacionan con la gente del club de lectura que, al final, es un club de amigos, y después se van juntos a tomarse un café o se llaman por teléfono entre ellos. Están creando vínculos y les permite sentirse menos solas". (P5)

"Vienen a la biblioteca a socializar porque nos damos cuenta que están solas, sentimos su soledad". (P2)

En la mayoría de los casos se reconoce que, con el tiempo, se crea una afinidad clara entre el personal bibliotecario y las personas mayores, de tal manera, que se va forjando una complicidad mutua que se va manteniendo durante los años y durante largos periodos de tiempo.

"Tenemos una señora mayor que es la que más utiliza nuestro servicio de Nosotros te lo llevamos que ya venía por la biblioteca hace 30 años para recoger libros para leérselos a su madre que, por entonces, tenía 90 años. Esa señora ha estado viniendo por la biblioteca ininterrumpidamente durante estos 30 años y ha sido una usuaria muy activa. Hoy es ella la que tiene 95 años, pero no quiere perder su vínculo con la biblioteca que ha estado utilizando durante prácticamente toda su vida. Por eso ahora solicita que le llevemos lecturas a casa y hablamos con ella por teléfono. A pesar de su edad y de sus limitaciones, sigue necesitando de la biblioteca". (P3)

"Es que es así, algunas personas mayores que conocemos ya de hace tiempo vienen y nos buscan, nos saludan y hablamos de que cómo nos va, y luego hacen tiempo porque esperan encontrarse con alguien que conocen y nos damos cuenta que la biblioteca es importante para ellos". (P2)

5.3.6. Percepción de los retos y oportunidades que plantea asumir y colaborar en la función de inclusión digital de las personas mayores.

5.3.6.1. Función asumida

La función de inclusión digital de las personas mayores también es sentida por los profesionales bibliotecarios como prioritaria y fundamental, la conciben como propia de la biblioteca pública porque da respuesta a una necesidad detectada entre sus usuarios mayores.

"La biblioteca puede cumplir esa función porque es una institución abierta a toda la población en general y a los mayores en particular. Esta función afecta a cualquier gestión personal que hoy en día se lleva a cabo, si tienes que hacer una

gestión con la Administración y te obliga a hacerla por medios electrónicos y no sabes cómo hacerlo, entonces los mayores acuden a la biblioteca y allí preguntan y se les ayuda, y entonces van a la biblioteca porque no les queda más remedio y porque saben que allí les van a ofrecer ayuda". (P1)

"Debemos ofrecer esta función porque la biblioteca pública es un sitio de referencia para aprender y, sobre todo, muy importante, es un sitio de confianza". (P6)

"Nuestro espacio está bien equipado y encima tenemos a las personas mayores que quieren aprender y formarse en tecnología. Son personas mayores que no han tenido la oportunidad de relacionarse con lo digital antes y entonces la biblioteca les ofrece esa oportunidad y ellos se interesan mucho". (P2)

"Aunque las personas mayores pueden recibir hoy esa formación en sitios diferentes, hay una cosa que diferencia a la biblioteca de los demás: se trata de un lugar donde los mayores se sienten cómodos, con un ambiente más familiar, más relajado. Conocen el espacio, conocen al personal y eso es muy importante para ellos". (P7)

5.3.6.2. Inseguridad en la función de inclusión digital

En algunos casos, llevar a cabo esta función de formación e inclusión digital les genera cierta inseguridad al carecer de los recursos informáticos adecuados para poder desarrollarla en su totalidad.

"Tenemos muy claro que debemos ayudar a las personas mayores que no se manejan bien con la tecnología, pero necesitamos estar formados y tener el equipamiento informático necesario para ofrecer un servicio que también nos corresponde". (P3)

"Nosotros contamos con un telecentro cuyo mantenimiento no es competencia del ayuntamiento, pero resulta que está como un poco abandonado. Los ordenadores están ahí, pero no se actualizan periódicamente. Los equipos están algo obsoletos, no se renuevan, vienen a usarlos y dan fallos o problemas y cada vez se utilizan menos. Entonces, es muy complicado ofrecer formación digital con esas condiciones. Y cuando se llevan a reparar los equipos averiados, no vuelven y desconocemos la razón". (P5)

5.3.6.3. Adquisición de habilidades digitales entre el personal bibliotecario

Otro de los aspectos que les dificulta llevar a cabo una función de inclusión digital pertinente es la falta de formación por parte del propio personal bibliotecario, ya que son conscientes de que necesitan actualizar sus conocimientos y habilidades digitales para asistir y capacitar a los usuarios más mayores de una forma conveniente.

> *"Yo que llevo toda mi vida profesional trabajando con un ordenador, pero siempre hay cosas que me cuestan mucho y yo también necesito ayuda. Entonces, debo formarme para poder formar"*. (P3)

> *"Aunque es importante contar con personal suficiente y con recursos económicos, nosotros también necesitamos formación, saber cómo debemos acercarnos a este colectivo y como ayudarles y formarlos"*. (P2)

> *"Es muy importante la formación para nosotros, hay cosas con la tecnología que se nos escapan y entonces si no tengo la destreza suficiente no voy a poder ofrecer la formación adecuada a los mayores que vengan a consultarme"*. (P5)

5.3.6.4. Optimización de recursos y esfuerzos. Adaptación

Algunos profesionales bibliotecarios comentan que no realizan la formación digital que les gustaría con las personas mayores porque éstas reciben esa formación en otras instituciones y creen que duplicar esfuerzos y recursos no es lo más razonable, aunque también opinan que si la labor de inclusión digital se hiciera de manera colaborativa o adaptada a las circunstancias propias del ámbito bibliotecario, lo más seguro es que sería más justificable.

> *"Estamos programando nuevas sesiones de formación en el uso de Whatsapp y de uso del teléfono móvil, pero debemos decir que anteriormente ofrecíamos la formación en colaboración con la Concejalía del Mayor, ellos lo organizaban todo y nosotros ofrecíamos el espacio para la formación."* (P3)

> *"En nuestro caso, han sido otras concejalías las que han impulsado las formaciones digitales con las personas mayores, pero es cierto que luego vienen a la biblioteca y te comentan que tienen dudas o problemas para configurar su teléfono móvil, o acceder a la red WiFi, o para realizar un trámite con la Administración por internet, y entonces nosotros les ofrecemos la ayuda porque nos damos cuenta que son cosas que resultan muy complicadas para una persona mayor"*. (P4)

"Sabemos que se está ofreciendo formación digital para mayores en distintos lugares, por ejemplo, la Fundación La Caixa o la Fundación Vodafone lo llevan haciendo tiempo. Entonces yo creo que tenemos que adaptar las formaciones a lo que es el ámbito bibliotecario. Hay gente mayor que no sabe lo que es un ebook, cómo funciona, no sabe que se puede editar el texto que lees y que se puede ampliar, todo eso hay que enseñarlo. Hay mayores que no saben de los audiolibros. Hay gente mayor que no sabe que existen aplicaciones digitales como eBiblio o eFilm para acceder a los recursos bibliotecarios y eso hay que ofrecerlo y formar en la biblioteca". (P3)

"Nos dicen que reciben formación digital en los centros de mayores pero luego vemos los problemas que tienen cuando nos preguntan o nos piden ayuda. Cuando necesitan hacer alguna gestión con el certificado digital vienen apurados a la biblioteca y les ayudamos en todo. Es decir, este tipo de formación puntual y para casos muy concretos sí se hace continuamente". (P5)

5.3.6.5. Modelo de trabajo para la inclusión y formación digital

Otra cuestión debatida con respecto a la función de formación e inclusión digital con personas mayores fue el modelo o enfoque a utilizar con este colectivo. En este punto no hubo consenso entre los profesionales bibliotecarios pues en unos casos apostaban por una formación grupal y en otros entendían que ésta debía ser más individualizada y personalizada.

"Nuestra opinión y nuestra experiencia es que no vale un curso para 25 personas mayores, sino que debe ser una formación individualizada porque son muy heterogéneos, unos se encuentran más asustados que otros, unos interactúan más que otros, y luego también porque quien imparte el curso no puede estar encima del problema diferente que tiene cada persona mayor, entonces no es viable y pensamos que la formación debe ser individualizada". (P1)

"Nosotros vemos que se debe hacer con grupos pequeños porque es verdad que tienen unas dificultades de acceso, porque es un lenguaje ajeno a ellos y por eso nuestra experiencia ha sido con grupos pequeños". (P3)

"En nuestro caso, no es así. Tenemos una sala de ordenadores muy bien preparada donde ofrecemos formación grupal para quince personas. Llevamos ya varios años así formando a mayores en tecnologías y todo va muy bien, aprenden mucho.

Creemos que se puede llevar bien un grupo de quince personas y hay mayores de todas las edades, y cada año repiten y quieren continuar aprendiendo más". (P2)

5.4. Conclusiones

El análisis de contenido del grupo de discusión ha puesto de manifiesto cuáles son los principales retos, dificultades y necesidades identificadas por los propios profesionales para poder desarrollar de la forma más conveniente su función de inclusión socio-digital orientada al colectivo de las personas mayores.

Entre las dificultades y necesidades manifestadas destacan las referidas al hecho de contar con recursos económicos y humanos insuficientes que les impiden abordar nuevos proyectos de trabajo enfocados en el colectivo de personas mayores. Asimismo, mencionan cuestiones relacionadas con la accesibilidad y facilidad para acceder a instalaciones, espacios y servicios bibliotecarios que pueden repercutir en una razón de uso o de no uso de las bibliotecas públicas de su área de geográfica.

También comentan los desafíos que les plantean ofrecer servicios bibliotecarios que responden a las necesidades e intereses de un colectivo de personas tan heterogéneo. En este sentido, han identificado diferentes perfiles de usuarios y usuarias mayores con motivaciones de uso diferentes, con hábitos informacionales diferentes y con una clara disparidad en cuanto a nivel educativo y cultural, y socioeconómico previos que pueden condicionar la prestación y ofrecimiento de nuevos servicios bibliotecarios.

Por otro lado, señalan la función de inclusión social como importantísima dada la repercusión que tiene en sus respectivas comunidades. Existe, en este punto, un consenso total al considerar a las bibliotecas públicas como espacios sociales que acogen y sirven de punto de encuentro a diferentes generaciones de usuarios y usuarias. En el caso concreto de las personas mayores, se hace hincapié en la relevancia de las bibliotecas públicas como recurso social que ayuda a reducir los efectos de situaciones de soledad no deseada y de aislamiento social.

Por último, también valoran de forma muy positiva la función de inclusión y formación digital aunque, en este caso, les ha generado mayor inseguridad por el hecho de no contar con todos aquellos recursos necesarios para poder abordarla con garantías. De sus discursos se extrae también la conclusión de que apuestan por modelos de trabajo diferentes, en unos casos por la formación grupal y en otros, por una formación y asistencia mucho más individualizada.

6. Análisis de resultados de las entrevistas

A través de la realización de entrevistas efectuadas a una muestra representativa de personas mayores usuarias de las bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia, deseamos conocer cuál es su experiencia como usuarios de estas instituciones, qué factores condicionan su mayor o menor uso, qué les motiva a utilizar los servicios y actividades bibliotecarias, cuál es su relación con las TIC y cómo influyen éstas en sus hábitos informacionales. En definitiva, pretendemos conocer cuáles son las impresiones de las personas mayores entrevistadas sobre la función de inclusión social y de inclusión y formación digital de las bibliotecas públicas.

La técnica aplicada es la entrevista semiestructurada que permite recoger información relevante de primera mano, a partir de sus propios discursos y opiniones. El análisis de estos discursos puede ayudar a conocer mejor sus intereses y necesidades, lo que puede servir de fuente de información para que otras bibliotecas incorporen, adapten y diseñen servicios bibliotecarios que faciliten la inclusión social y digital de las personas mayores.

6.1. Aspectos metodológicos

Al mismo tiempo que contactamos con el personal bibliotecario para implicarles en nuestra investigación participando en el grupo de discusión, propusimos que se encargaran, por un lado, de seleccionar una muestra representativa de personas mayores en cada biblioteca y que, dentro de sus posibilidades, se hicieran cargo también de entrevistarlos, actuando así cada profesional como un "buen informante" en el contexto de la investigación. Estas entrevistas, en función de las habilidades digitales de cada entrevistado mayor, podrían realizarse de manera presencial, por correo electrónico, o por otros medios (por teléfono, por videoconferencia, etc.).

En el caso de que el personal bibliotecario participante no quisiera o no pudiera realizar la entrevista, la misma fuera realizada por nosotros. En todo caso, valoramos como primera opción que el entrevistador fuera el propio personal bibliotecario, ya que es de suponer que entre ellos y las personas mayores a entrevistar exista una cierta relación de confiabilidad mutua.

6.2. Análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados

6.2.1. Perfil de las personas entrevistadas

Antes de comenzar con el análisis del contenido proporcionado por las entrevistas a personas mayores usuarias de biblioteca, creemos conveniente ofrecer la información correspondiente al perfil sociológico de las personas entrevistadas a partir de los siguientes criterios: sexo, edad, nacionalidad, nivel educativo, y nivel de competencia digital auto reconocido. En la tabla 17, podemos ob-

servar los perfiles y cantidad de personas mayores entrevistadas a partir de los criterios mencionados.

Tabla 18. Perfiles de personas mayores entrevistadas

Sexo	Hombre	31
	Mujer	36
Edad	60-64	13
	65-69	21
	70-74	16
	75-79	9
	80-más	8
Nacionalidad	Española	62
	Otras	5
Nivel educativo	Primaria/Secundaria	18
	Pre-Universitarios	18
	Universitarios	31
Nivel Competencia Digital	Bajo	43
	Intermedio	19
	Alto	5

Fuente: elaboración propia

En primer lugar, y atendiendo a su género, las personas entrevistadas fueron 31 hombres (46,26%) y 36 mujeres (53,73%). En este punto, se buscaba un equilibrio entre hombres y mujeres. Creemos

que estos resultados resultan adecuados para nuestro propósito inicial en este sentido, con una ligera mayoría de mujeres frente a hombres.

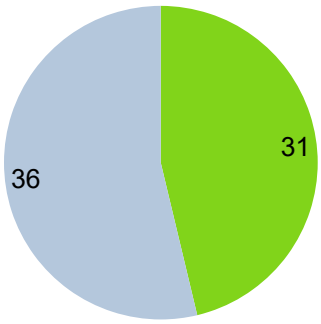

Figura 3. Personas mayores entrevistadas, según género

Por edad, buscábamos representatividad en los diferentes tramos de edad a establecer (60-64, 65-69, 70-74, 75-79, 80-84, etc.) siendo el tramo de edad con mayor número de personas entrevistadas el de entre 65 y 69 años con un total de 21 entrevistas (31,43%) seguido del tramo de edad entre 70 y 74 años con 16 entrevistas (23,88%). Otros tramos de edad fueron entre 60 y 64 años con 13 entrevistas (19,40%), entre 75 y 79 años con 9 entrevistas (13,43%), y 80 años o más con 8 entrevistas (11,94%).

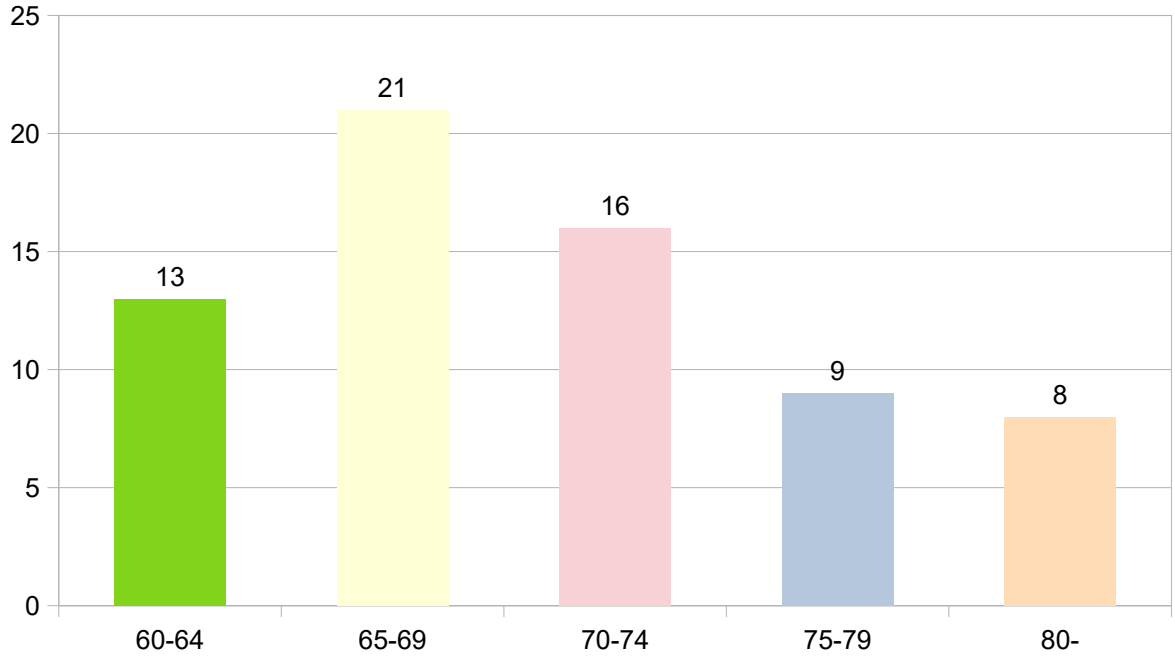

Figura 4. Personas mayores entrevistadas, según tramos de edad

Por nacionalidad, como era de prever, la inmensa mayoría son de nacionalidad española. 62 personas mayores (un 92,53% del total), mientras que tan solo 5 personas eran de otras nacionalidades (7,46%).

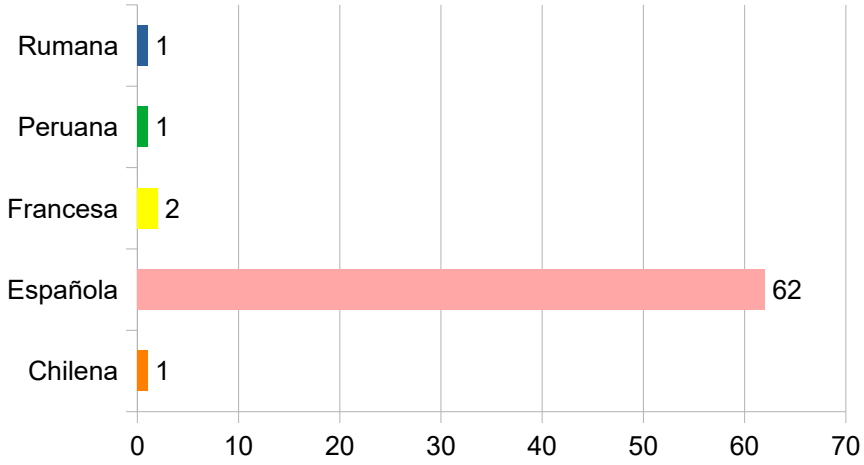

Figura 5. Personas mayores entrevistadas, según nacionalidad

Por nivel educativo, nos encontramos con un grupo de personas mayores con un nivel medio-alto, destacando las 31 personas (46,26%) que mencionaron haber cursado estudios universitarios y posuniversitarios, 18 con estudios de bachillerato y/o FP (26,86%). Otras 18 personas mayores (26,86%) indicaron haber cursado estudios de Primaria y/o de lo que sería hoy la Educación Secundaria Obligatoria (ESO).

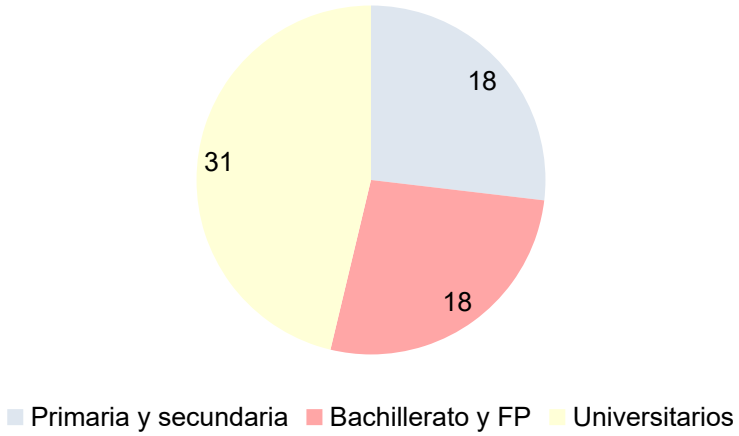

Figura 6. Personas mayores entrevistadas, según estudios cursados

Finalmente, se preguntó a las personas mayores sobre cuál era su apreciación personal sobre el nivel de competencia digital que presentaban, es decir, cómo se apreciaban a sí mismos desde el punto de vista de la adquisición de habilidades digitales para su vida diaria. Del análisis de las respuestas obtenidas, se concluye que la mayoría de ellas reconocen tener un nivel básico de competencia digital (43 personas, el 64% del total), mientras que 19 personas indicaron que su nivel sería intermedio. Se declararon autónomos y competentes digitales tan solo 5 personas. Cabe destacar que, estas cinco personas presentan un nivel educativo universitario o post-universitario lo que permite afirmar que, en este caso, el nivel educativo y el nivel de competencia digital van ligados de manera muy estrecha.

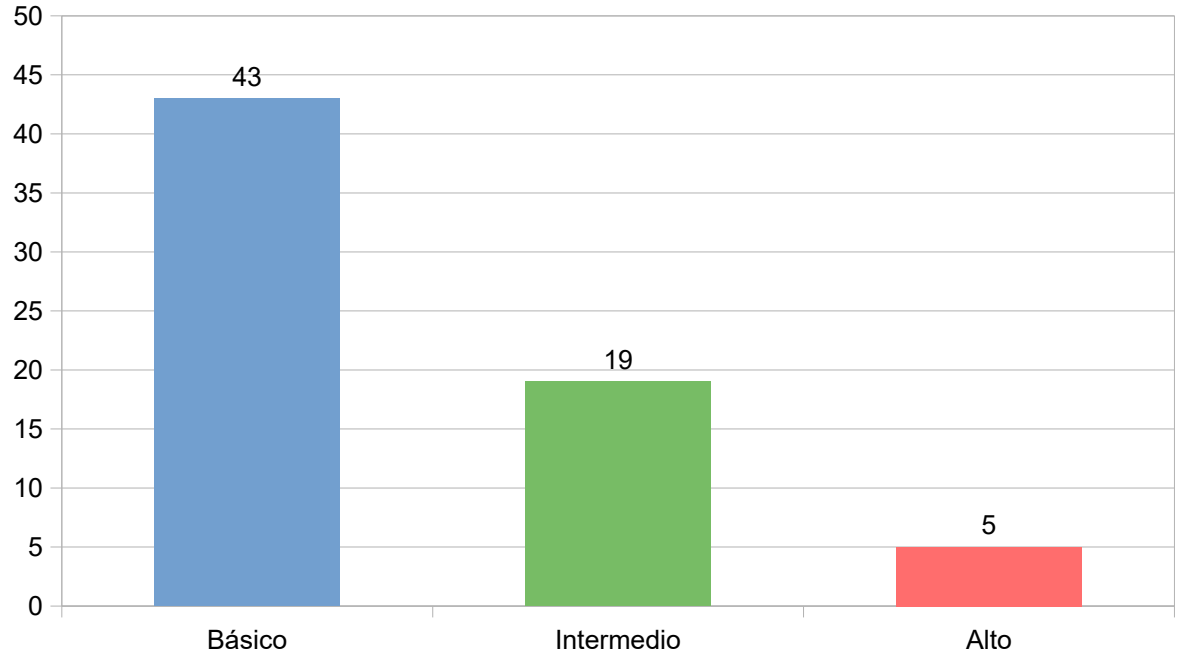

Figura 7. Nivel de competencia digital autopercibido por las personas mayores entrevistadas

También nos interesamos por la actividad laboral o profesional que realizaron durante su etapa activa. En este punto, encontramos una variedad muy amplia que van desde trabajos administrativos hasta profesiones relacionadas con el mundo de la enseñanza, pasando por otras más instrumentales o que no precisan de cualificación específica.

6.2.2. Usos de los servicios bibliotecarios

Cuando preguntamos a las personas mayores entrevistadas por la frecuencia de uso que hacían de su biblioteca pública más cercana, el 85% respondieron que acuden a diario o casi a diario frente a un 15% que indicaron que lo hacían de manera más puntual. En concreto, el 13,4% de las personas mayores entrevistadas reconoció que hacían un uso diario de las mismas, un 26,8% acudían a su biblioteca más cercana una o varias veces por semana, mientras que un 59,7% lo hace una o varias veces al mes.

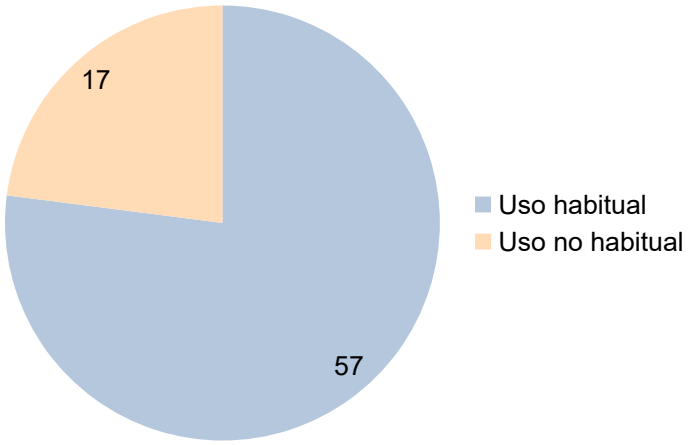

Figura 8. Uso que realizan de la biblioteca las personas mayores entrevistada

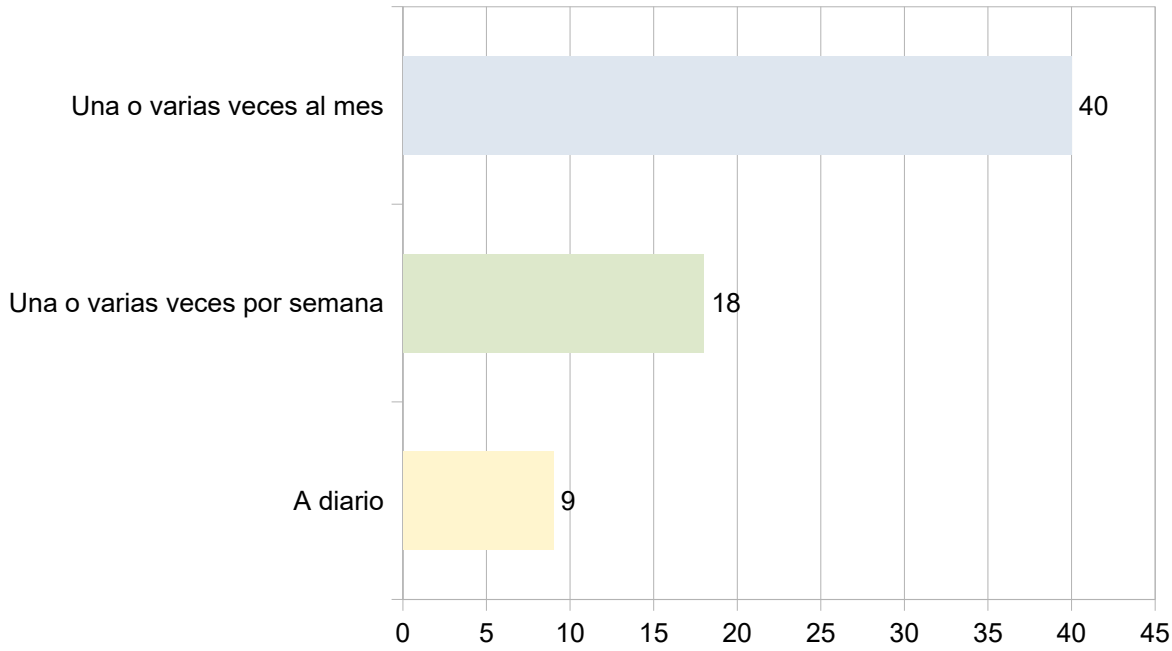

Figura 9. Frecuencia de uso de la biblioteca de las personas mayores entrevistadas

Además de la frecuencia de uso que de los servicios bibliotecarios, interesaba conocer cuál o cuáles de estos servicios eran más utilizados, es decir, para qué acuden a las bibliotecas. Las personas entrevistadas contestaron que el servicio de préstamo de libros y otros materiales a domicilio es el servicio más utilizado. Así lo manifestaron un 58,2% de las personas. En segundo lugar, se encontraba la asistencia y participación en alguno de los clubes de lectura, con un 37,3%. Y en tercer lugar, la asistencia a actividades culturales de todo tipo como exposiciones, presentaciones de libros, encuentros de autor, charlas y conferencias, entre otros, con un 29,8%.

Otros usos que indicaron hacer de los servicios bibliotecarios son la lectura de prensa y revistas (un 19,4%), conectarse a internet (un 11,9%), consultar dudas sobre el uso de sus dispositivos electrónicos o de la tecnología en general (un 7,4%), o acompañar a algún familiar (un 5,9%). Reseñable resulta cuando un 16,8% de las personas mayores entrevistadas mencionaron que acudían a su biblioteca habitual para participar en alguna acción formativa relacionada con el uso de las tecnologías de la información (en este punto hay que destacar que la mayoría de las personas mayores que indicaron hacer uso de este servicio bibliotecario eran usuarios y usuarias de la Biblioteca de Torre Pacheco).

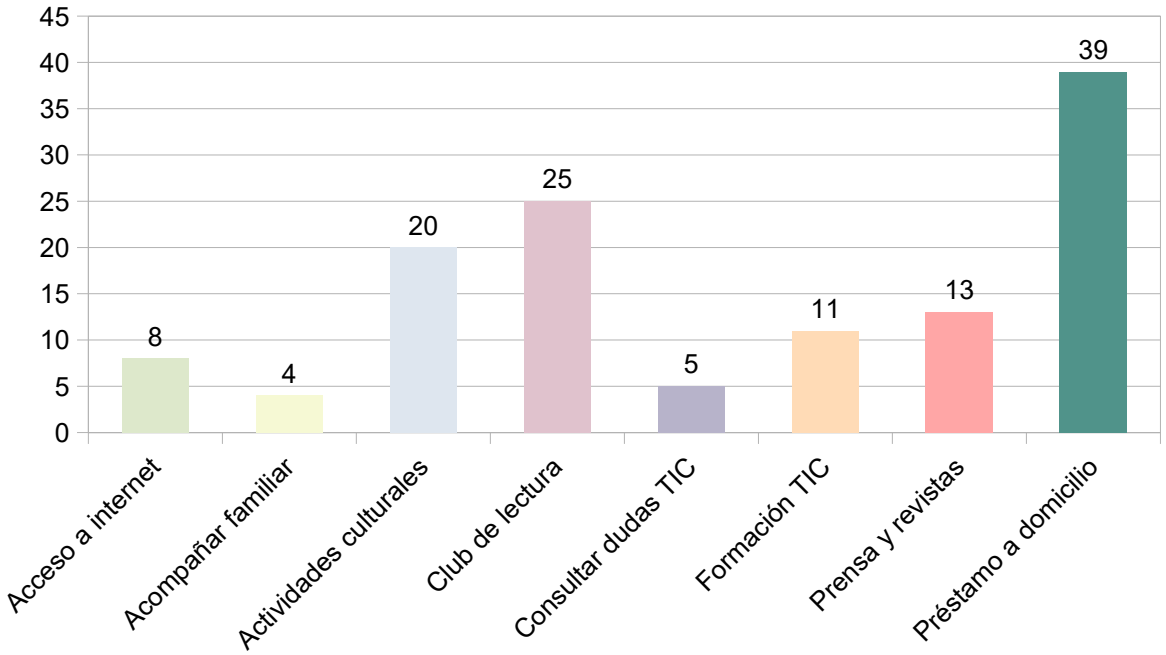

Figura 10. Principales usos que realizan de la biblioteca las personas mayores entrevistadas

Una cuestión clave que puede influir en un mayor o menor uso de las bibliotecas es el horario de servicio que éstas ofrecen a sus usuarios. En líneas generales, las personas mayores entrevistadas están satisfechas con el mismo. En algunos casos resaltan que los horarios son amplios y suficientes, adaptados a las necesidades de la mayoría de personas.

> *"Y el horario es también amplio y te permite venir por la mañana o por la tarde, no cierran a medio día y eso viene muy bien para ajustarlo a tu tiempo libre" (E57, mujer, 64 años).*

Sin embargo, también se han detectado situaciones muy diferentes donde los horarios no facilitan el acceso de las personas mayores a las bibliotecas.

> *"Es necesario un horario más amplio" (E17, hombre, 66 años)*
>
> *"El horario de la biblioteca en verano no me gusta" (E27, mujer, 71 años)*
>
> *"Hay que mejorar el horario que se ofrece" (E40, mujer, 76 años)*

6.2.3. Accesibilidad y facilidad de uso

También es importante conocer si las instalaciones bibliotecarias permiten un uso adecuado y adaptado a las necesidades de las personas mayores entrevistadas. En este punto, quisimos averiguar cómo de fácil les resultaba acceder y hacer uso de los servicios. Un 67,16% de las personas mayores entrevistadas indicaron que les resultaba fácil hacer uso de las bibliotecas y de sus servicios, un 16,41% indicaron todo lo contrario y otro 16,41% expresaron que en ocasiones no les resultaba fácil, es decir, casi un tercio ha manifestado tener problemas para acceder a las bibliotecas y a sus servicios.

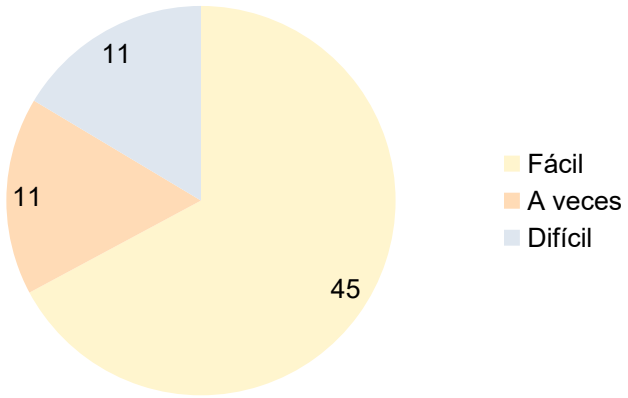

Figura 11. Accesibilidad y facilidad de uso de la biblioteca percibida por las personas mayores entrevistadas

En este sentido, se les preguntó si pensaban que la biblioteca de la que hacen uso precisa de reformas, adaptaciones o mejoras desde el punto de vista de la accesibilidad y facilidad de uso. Un 47,7% indicaron que sí, un 23,8% opinaron que no, mientras que un 28,3% manifestaron que no podían ofrecer una opinión al respecto. Es decir, casi la mitad de los entrevistados, reconocían que las bibliotecas precisan de reformas y mejoras en materia de accesibilidad.

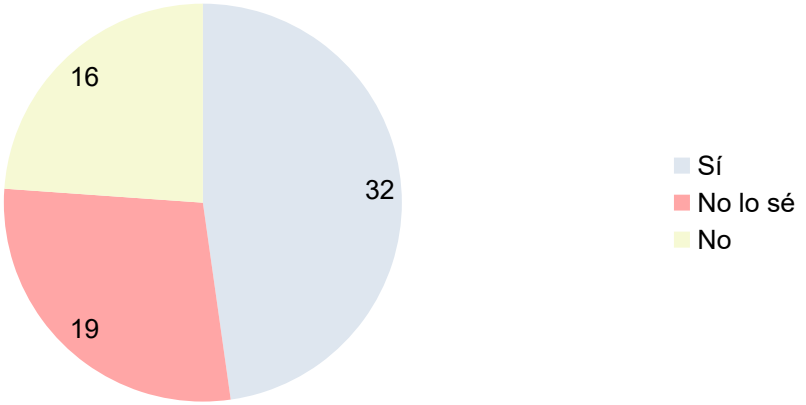

Figura 12. Personas mayores que opinan si son necesarias reformas o adaptaciones en la biblioteca para su uso

A la vista de estos datos, nos interesamos en conocer qué mejoras, reformas o adaptaciones catalogaban como prioritarias. Las respuestas que obtuvimos se concentraban en tres aspectos concretos: (1) acceso al recinto bibliotecario y ubicación del mismo, (2) espacio físico disponible, y (3) puestos de lectura y consulta adaptados. Se han mencionado problemas de acceso físico, como la ubicación en plantas altas, falta de rampas y de ascensores y también hacen referencia a mobiliario incómodo y poco funcional. Asimismo, varias personas mayores comentaron que éstas no cuentan con el espacio físico más adecuado para la prestación de determinados servicios y actividades.

> *"Yo creo que la biblioteca debería estar en planta baja. Yo puedo subir bien de momento las escaleras para llegar a la biblioteca, pero seguro que otras personas mayores no pueden hacerlo y deben usar el ascensor que, a veces no funciona bien" (E33, hombre, 67 años)*
>
> *"La biblioteca necesita nuevo mobiliario, tiene que cambiarse por otro más moderno y cómodo" (E58, hombre, 66 años)*
>
> *"La biblioteca es poco accesible y necesita más personal bibliotecario" (E43, mujer, 67 años)*

"Sería necesario un local o sala más adecuada para las sesiones del club de lectura, con mejor acústica y que facilite más la interacción" (E21, hombre, 64 años)

"Es cierto por ejemplo, que en los ciclos de cine, el mobiliario no es muy cómodo. Seguramente habría que cambiarlo porque luego te duele la espalda y no te anima a volver a otras proyecciones" (E56, mujer, 68 años)

"Yo, ahora mismo, la verdad es que no recomendaría que vinieran a la biblioteca por el mal acceso que tiene y lo incómodo que es para quienes tenemos ya una edad" (E25, hombre, 67 años)

"La biblioteca Mercedes Mendoza está en un piso. Sería interesante poner algún ascensor para posibilitar el uso de personas con dificultad de movilidad, aunque reconozco el inconveniente de que se trata de un edificio histórico" (E37, mujer, 64 años)

"Que estuviera preparada para todas las edades, solo está diseñada para los jóvenes, hay mucha distancia no todos pueden llegar a la biblioteca por su puerta principal, tienes que subir un desnivel y luego bajarlo, las personas mayores con dificultad para andar no pueden llegar por sí solas, o con una silla de ruedas. No se puede acercar a nadie con un coche a recoger a personas con dificultad. Llegar a la puerta principal es imposible" (E26, mujer, 76 años)

6.2.4. Atención bibliotecaria ofrecida

En este punto de la entrevista hubo unanimidad por parte de todas las personas mayores al considerar que siempre son atendidas de manera adecuada y respetuosa por parte del personal de la biblioteca.

Este trato está muy bien valorado, lo consideran amable, respetuoso y servicial. De los discursos recogidos, podemos afirmar que el personal bibliotecario se considera un elemento clave para la experiencia positiva de las personas mayores en la biblioteca.

"Son personas muy agradables y me ayudan cuando lo necesito" (E25, hombre, 67 años)

"Yo no cambiaría nada de esta biblioteca, y mucho menos el personal que son magníficos" (E53, hombre, 75 años)

"El personal bibliotecario te recomienda buenas lecturas y te trata muy bien" (E44, hombre, 66 años)

"Me tratan de maravilla" (E50, mujer, 65 años)

"En mi biblioteca, tengo el privilegio de contar con un equipo de bibliotecarias que son una maravilla, dulces, atentas, serviciales, respetuosas y muy cultas" (E11, mujer, 70 años)

"Me tratan muy bien, por supuesto que sí" (E52, hombre, 66 años)

"Siempre te tratan de forma muy respetuosa, son muy amables y simpáticas, me tratan muy bien, todo lo bueno que tiene este sitio lo veo en sus trabajadores" (E53, hombre, 75 años)

6.2.5. Interacción social

Al preguntar a las personas mayores entrevistadas si el hecho de acudir a la biblioteca les había permitido relacionarse con otras personas, la respuesta mayoritaria fue afirmativa (82%). Por su parte, tan solo un 5,9% indicó que visitar la biblioteca no le proporcionaba la oportunidad de relacionarse con otras personas y un 10.4% apuntó que, en ocasiones, así había sido.

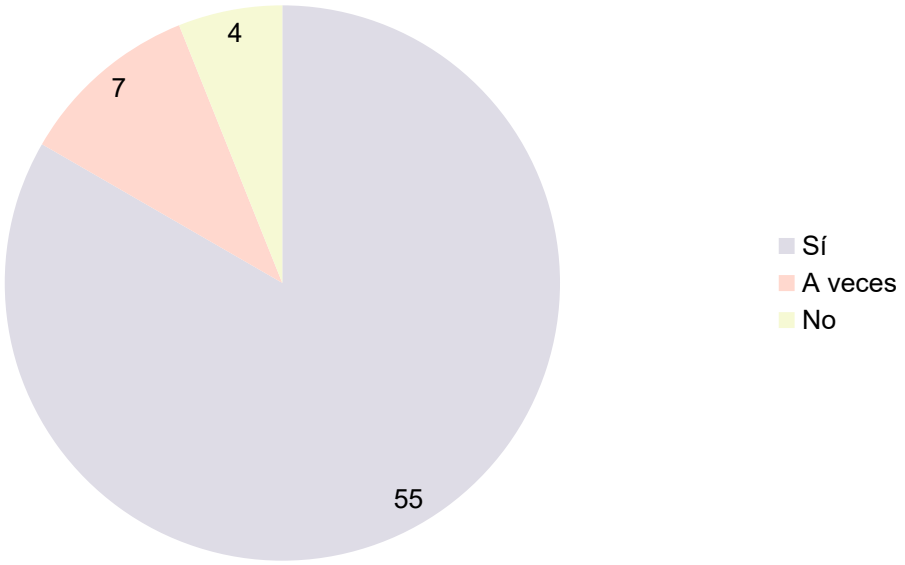

Figura 13. Personas mayores que consideran que asistir a la biblioteca les permite interactuar con otras personas

Para la mayoría de las personas mayores entrevistadas, la biblioteca pública es un lugar idóneo para compartir opiniones, relacionarse con otras personas y disfrutar de actividades grupales como son los clubes de lectura, valoran la biblioteca como un lugar para interactuar con otras personas y compartir intereses. Asimismo, destacan el ambiente acogedor y la oportunidad de conocer a otras personas con inquietudes similares.

> *"Puede ser un sitio de encuentro para poder intercambiar opiniones con otras personas, compartir parte de tu tiempo utilizando lo que ofrece la biblioteca" (E54, hombre, 70 años).*
>
> "*Vengo al club de lectura y también saco libros en préstamo. Y también vengo porque muchas veces quedo allí con unas amigas" (E64, mujer, 70 años).*
>
> *"La biblioteca es un centro de reunión de personas, no sólo para leer libros sino también para conocer personas que tengan tus mismas inquietudes" (E51, mujer, 75 años)*
>
> *"Me encanta el ambiente que se respira en esta biblioteca" (E53, hombre, 75 años).*
>
> *"Para mí, las reuniones del club de lectura fomentan la relación entre personas. Así lo experimenté y por eso sigo viniendo" (E7, mujer, 71 años)*

Sin embargo, el uso compartido de servicios bibliotecarios entre personas con intereses y necesidades diferentes no siempre es fácil y puede derivar en opiniones encontradas entre quienes hacen uso de los servicios bibliotecarios.

> *"No creo que haga falta cambiar nada en la biblioteca, quizás tan solo cambiar algunos usuarios" (E1, hombre, 77 años)*

6.2.6. Soledad no deseada

La soledad no deseada se ha convertido en uno de los males que más afectan a algunas personas mayores. Nos quisimos interesar también por este particular y preguntamos a las personas mayores entrevistadas su opinión sobre si, en su opinión, la biblioteca puede ayudar a aliviar los efectos de la soledad no deseada. Un 97% afirmó que sí, mientras tan solo un 3% opinaba lo contrario.

En la inmensa mayoría de los casos, la biblioteca es vista como un espacio que ayuda a combatir la soledad no deseada, fomentando la convivencia y el compañerismo entre los usuarios y usuarias más mayores. De hecho, la ven como un espacio que ayuda a las personas mayores a sentirse

acompañadas y menos solas. En opinión de las personas mayores entrevistadas, la biblioteca pública fomenta la convivencia mediante actividades grupales como los clubes de lectura y los cursos o talleres de formación.

> *"Creo que sí, porque venir a un sitio donde hay personas de todo tipo y además el bibliotecario te atiende muy bien y puedes conversar con él de las dudas que tienes y esto puede ayudar a pasar un mejor tiempo en la biblioteca" (E10, hombre, 79 años).*
>
> *"Con la formación de cursos y actividades se fomenta la convivencia y se hace compañerismo entre los que venimos" (E39, mujer, 77 años).*
>
> *"Si te sientes sola, vienes a la biblioteca y vas a encontrar mucho apoyo y vas a hacer muchas y buenas amigas" (E50, mujer, 65 años).*
>
> *"Cuando vienes te sientes menos sola, miras a tu alrededor y ves esto con tanta gente y dices yo quiero venir y estar aquí" (E51, mujer, 75 años).*

No obstante, un pequeño número de las personas mayores entrevistadas no conciben a la biblioteca pública como un recurso útil para paliar los efectos de la soledad no deseada.

> *"En mi opinión, no veo claro que la biblioteca pueda ayudar a aliviar la soledad" (E14, mujer, 69 años).*

6.2.7. Acceso, formación y uso de la tecnología: la función de inclusión digital de la biblioteca

La tecnología por excelencia, esto es, Internet, se ha convertido en una de las principales fuentes de información (y desinformación) en la actualidad y las personas mayores también hacen uso de esta herramienta para cubrir algunas de sus necesidades e intereses. En este sentido, un 88% de las personas mayores entrevistadas afirmó que accedían a internet, mientras que un 12% destacó que no solían hacer uso de la red de redes.

El acceso a la tecnología en general y a internet en particular no es siempre sencillo en algunas bibliotecas. De hecho, muchas personas mayores exponen problemas con la conexión a internet y la falta de cobertura wifi que dificultan el acceso a este servicio en las instalaciones bibliotecarias. En general, se incide en la necesidad de mejorar el equipamiento tecnológico, tanto en lo referente a ordenadores como incluso en cuanto a cuestiones muy específicas como la inexistencia de enchufes para dispositivos electrónicos.

"Pues que los ordenadores de acceso a internet funcionaran mejor, que no fallen tantas veces, que la conexión fuera más rápida, a veces van muy lentos y eso no me permite buscar bien la información que necesito o leer el correo electrónico, yo compraría ordenadores nuevos, estos de ahora fallan demasiado" (E33, hombre, 67 años)

"No se puede utilizar el móvil por no haber cobertura Wi-Fi en la sala, la conexión a internet no es buena cuando llevas tu propio ordenador" (E26, mujer, 76 años)

"Yo vengo a usar los ordenadores de internet porque en mi móvil a veces no veo bien las letras de lo que leo y por eso uso un ordenador para ver mejor la información, pero como a veces no van bien entonces me conecto a la wifi con mi móvil o con mis datos, pero es más incómodo así mirar la pantalla pequeña porque se ve mejor en una pantalla de ordenador" (E33, hombre, 67 años)

Por otro lado, algunas personas mayores entrevistadas indican que para acceder y conectarse a internet prefieren hacerlo desde sus propios domicilios. Cuando acuden a su biblioteca de referencia lo hacen con otros propósitos.

"Sí suelo conectarme a internet, pero prefiero hacerlo en casa. En la biblioteca menos, aquí prefiero dedicar el tiempo a otras cosas" (E52, hombre, 66 años)

Pero no solo nos interesaba conocer si hacían o no hacían uso de la tecnología y de internet y si les resultaba fácil o complejo hacerlo, sino también para qué y si precisaban de ayuda para hacerlo. Sobre la primera cuestión, esto es, para qué utilizaban internet, un 76,11% afirmó que la usaban para buscar información, un 41,8% para navegar sin ningún propósito específico, un 40,2% para comunicarse con amigos y/o familiares con alguno de los servicios o aplicaciones existentes para tal fin (correo electrónico, mensajería instantánea, etc.), un 34,8% para consultar y leer noticias en medios digitales, y un 29,8% reconocía hacer uso de internet para solicitar cita médica. Otros usos más minoritarios estaban relacionados con banca electrónica, redes sociales, compras en línea, tramites administrativos o visionado de vídeos en plataformas digitales.

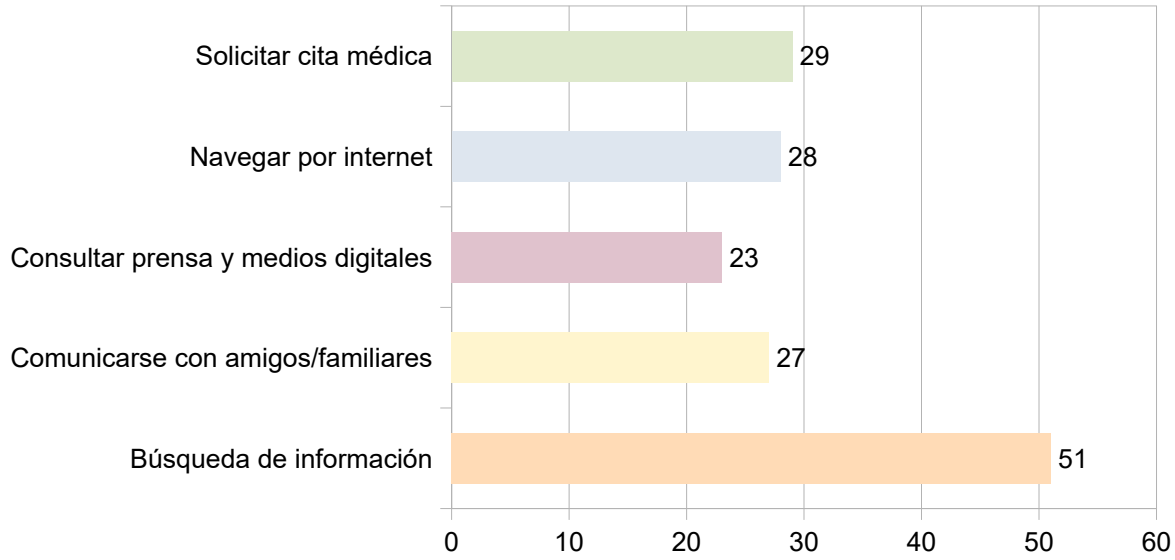

Figura 14. Principales usos de internet que realizan las personas mayores entrevistadas

En resumen, las personas mayores entrevistadas utilizan internet, para actividades muy variadas como leer noticias, comunicarse con amigos o familiares, pedir citas médicas y realizar compras online. No obstante, como hemos comprobado, usan internet sobre todo para buscar información de su interés.

> *"Voy para conectarme a internet con mi móvil o con alguno de los ordenadores de la biblioteca para leer el correo electrónico, mirar viajes que puedo hacer, o mirar los precios de algunas cosas que me interesan" (E34, mujer, 66 años).*

También relatan que acceden a internet para usos muy específicos que tienen que ver con sus intereses y necesidades particulares.

> *"Yo uso internet para buscar información y leer noticias, y también para saber qué tiempo hará" (E60, mujer, 81 años).*
>
> *"Aunque principalmente uso internet para buscar información y navegar un rato, últimamente me conecto mucho a redes sociales" (E41, hombre, 72 años)*

Algunas personas mayores ponen de relevancia el hecho de que, desde que asisten con regularidad a la biblioteca, sus habilidades digitales han mejorado y se desenvuelven mejor con la tecnología.

"Desde que vengo a la biblioteca y a sus cursos, ya puedo buscar información, navegar por internet y enviar y recibir mensajes. También leer las noticias en internet" (E29, hombre, 68 años).

No obstante lo dicho, no todas las persona mayores entrevistadas se muestran interesadas en las innovaciones tecnológicas, incluso en muchos casos renuncian a tener cualquier contacto con la tecnología si no es bajo la supervisión de una persona allegada.

"Escucho mucho eso de la inteligencia artificial y aunque aún no tengo claro todo lo que es, de momento no me interesa demasiado" (E66, hombre, 76 años)

"Internet lo uso poco, tan solo para ver alguna noticia que me pueda interesar. Mi hijo me ayuda" (E47, hombre, 82 años)

"Como digo, internet no lo utilizo, esto no me interesa a mí" (E49, hombre, 70 años)

En cuanto a si precisaban de ayuda para hacer uso de internet y de sus principales servicios y aplicaciones, un 16,4% contestó de manera afirmativa, mientras que un 41,7% indicó que no precisaba de ayuda para el uso que hacían de internet. Otro 41,7% manifestó que, en ocasiones, sí precisaban de ayuda para hacer uso de internet.

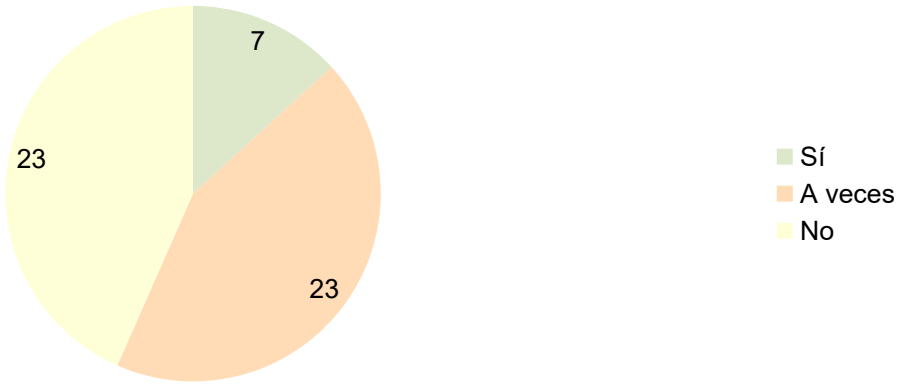

Figura 15. Personas mayores que precisan de ayuda para usar internet

En este punto nos interesaba conocer si el personal bibliotecario proporcionaba ayuda, asistencia o apoyo a las personas mayores cuando necesitaban hacer uso de internet o de cualquier otra tecnología. Un 53,7% indicó que sí le proporcionaban apoyo o asistencia, mientras que un 46,2% expresó que no la recibía. Sobre este particular hubo que ahondar en las razones por las que no reci-

bían ayuda, ya que algunas personas mayores entrevistadas mencionaron en diversos momentos que, para el uso que hacían de internet, no requerían en líneas generales de la misma.

En todo caso, uno de los aspectos que más valoran las personas mayores entrevistadas es la ayuda que reciben del personal bibliotecario a la hora de resolver sus dudas o consultas relacionadas con el uso de tecnología, destacando la predisposición del personal bibliotecario a proporcionales el apoyo o asistencia que precisan en cada momento.

> *"Pues yo cuando vengo y tengo problemas para conectarme a internet o abrir mi correo electrónico, o como enviar un documento a otra persona, le pregunto al bibliotecario y él me ayuda y me lo explica todo muy bien, es una ayuda importante para mí" (E10, hombre, 79 años).*
>
> *"Cuando necesito ayuda, yo pregunto al bibliotecario y él me ayuda siempre" (E58, hombre, 66 años).*
>
> *"Estoy viniendo al taller de formación de ocio digital y me ayudan en todas las dudas que tengo" (E46, mujer, 64 años).*
>
> *"Me acuerdo de una experiencia muy buena que me pasó aquí. Me ayudaron en su día a saber conectarme al wifi de la biblioteca y también a sacarme un certificado de la Seguridad Social que me hacía falta" (E36, hombre, 64 años).*
>
> *"Siempre que vengo se ofrece a ayudarme, a veces me atasco con algunas cosas para ver mi correo o para usar mi móvil y si le pregunto, me ayuda y está muy bien porque te ayuda" (E34, mujer, 66 años)*

En este sentido, las personas mayores usuarias de algunas bibliotecas demandan más acciones formativas sobre el uso de internet, móviles y tablets para evitar el aislamiento digital.

> *"Quizás sería interesante que se organizara algún cursillo para cosas de internet, de buscar información, seguridad para acceder a internet y cosas así, yo no soy muy hábil con esto y puede venir bien" (E10, hombre, 79 años)*
>
> *"Me gustaría que la biblioteca ofreciera más talleres formativos en el uso del móvil y de internet" (E46, mujer, 64 años)*

Algunas personas mayores entrevistadas, aquéllas con un mejor nivel de competencia digital o aquellas que utilizan la tecnología para un uso muy concreto, mencionan que no reciben apoyo por parte del personal bibliotecario porque en realidad no lo necesitan.

"Debo decir que el personal bibliotecario no me presta ayuda tecnológica porque yo no la pido, para lo que yo uso internet no necesito ayuda" (E35, hombre, 73 años)

6.2.8. Propuestas y aportaciones

En esta sección recogemos y analizamos los discursos de las personas mayores entrevistadas, relativos a sus aportaciones para que el servicio público que ofrecen sus bibliotecas de referencia sea más adecuado y ofrezca mejores prestaciones.

6.2.8.1. Servicios y prestaciones

A pesar del generalizado nivel de satisfacción con la oferta de actividades y servicios de sus bibliotecas públicas, también se detectan apuntan algunas deficiencias o carencias a corregir. Así, las personas mayores entrevistadas sugieren talleres sobre tecnología, clubes de lectura especializados, cineforums y actividades de extensión bibliotecaria y animación lectora fuera de la biblioteca.

"*Más formación sobre las nuevas tecnologías para ir avanzando los mayores en el mundo tan necesario en móviles e informática para no quedarnos aislados" (E26, mujer, 76 años)*

"Me gustaría que la biblioteca ofreciera un club de lectura de poesía, me encanta la poesía" (E13, hombre, 64 años)

"*Sería interesante que la biblioteca organizara cineforums, sesiones de teatro leído,…" (E42, mujer, 71 años)*

La prestación de servicios de extensión bibliotecaria que se realizan fuera del entorno propio de la biblioteca también se valora de forma positiva y, de hecho, es reclamado por varias de las personas mayores entrevistadas, al apreciar que esto aporta beneficios a aquellas personas mayores, y no tan mayores, que por diferentes circunstancias no pueden desplazarse hasta su biblioteca más cercana.

"*Pienso también en las personas mayores que no pueden venir a la biblioteca, quizás se les podría llevar lectura a sus casas o hacerles un poco de compañía" (E57, mujer, 64 años).*

"*Que se ofreciera servicios de biblioteca en la playa: casetas, carpas, y cubículos de servicio para la lectura de libros y prensa" (E15, hombre, 82 años)*

"Yo creo que estaría muy bien ofrecer lectura a domicilio para personas solas" (E64, mujer, 70 años)

"*Se podría conseguir mejor con actividades de animación lectora no solo en la biblioteca, sino también en parques y jardines, sacar la biblioteca a la calle, allí donde nos encontramos los mayores" (E40, mujer, 76 años)*

Otras de las cuestiones más referidas por las personas mayores entrevistadas son las carencias existentes en algunas bibliotecas en materia de infraestructuras y en la gestión y reposición de las colecciones documentales. De este modo, solicitan más espacio físico, mejor climatización, mobiliario moderno y funcional, así como habilitar nuevas áreas y espacios para actividades culturales y de fomento y disfrute de la lectura.

"*Me gustaría que hubiera más periódicos y revistas" (E47, hombre, 82 años)*

"Yo creo que además de los clubes de lectura, la biblioteca debería organizar encuentros entre lectores que hablen de los libros que han leído y les han gustado y los recomienden a otras personas, es que a mí me encanta leer mucho" (E50, mujer, 65 años)

"Me gustaría poder proponer libros que pueda adquirir la biblioteca. Aquí hay mucha novela, sí, pero poco ensayo y pocos libros temáticos" (E14, mujer, 69 años)

"Echo en falta revistas de automoción y motociclismo" (E36, hombre, 64 años)

"Faltan más libros en letra grande para personas mayores" (E40, mujer, 76 años)

"Lo que realmente echo de menos de esta biblioteca es que la gente cumpla los plazos de devolución de libros, que no lo hacen y hay que esperar mucho para poder leerlos. Eso hay que solucionarlo" (E60, mujer, 81 años)

"Una sala más aislada donde el ruido que hacemos al hablar en las reuniones no moleste a los usuarios que estén estudiando" (E61, mujer, 80 años)

"Echo en falta puestos de lectura adaptados" (E5, hombre, 64 años)

Y dado que la biblioteca tiene un cada vez más marcado rol social en su comunidad, algunas de las personas mayores entrevistadas sugerían que en sus bibliotecas más cercanas se ofrecieran servicios adicionales que complementasen la oferta actual.

"*Un servicio de cafetería con alimentación y bebidas sostenibles, habilitar el jardín de la biblioteca como espacio de lectura y de estar allí simplemente descansando o acompañando a otra persona" (E15, hombre, 82 años)*

"Se podría organizar algún viaje cultural, he visto que en algunas bibliotecas lo hacen" (E1, hombre, 77 años)

6.2.8.2. Visión e implicación de las personas mayores usuarias de las bibliotecas

La valoración general de las personas mayores entrevistadas de las bibliotecas que suelen frecuentar es positiva, la perciben como un lugar tranquilo, cercano y accesible para aprender, socializar y disfrutar de la lectura y la cultura, rechazando otros usos que no reconocen como fundamentales en estas instituciones.

"Es un lugar tranquilo para venir y usar internet o leer, y las personas que trabajan son muy amables y te ayudan cuando lo necesitas" (E10, hombre, 79 años)

"Hace falta más espacio para lectura y actividades culturales, y menos para estudiantes que solo quieren silencio, para eso no está la biblioteca" (E40, mujer, 76 años)

"A mí es un lugar que me gusta venir porque me siento bien y tranquila, yo vengo acompañada de mi marido y nos conectamos a internet, vemos el correo electrónico y buscamos información de lo que nos interesa, y si nos encontramos con alguien que conozcamos pues los saludamos y hablamos un poquito de nosotros" (E34, mujer, 66 años)

"Esta biblioteca es pequeñita y te ofrece lo básico, si quieres más voy a San Javier, pero aquí es todo más cercano, el bibliotecario te atiende muy bien cuando vengo y confío en él" (E10, hombre, 79 años)

La biblioteca se ha convertido en una sorpresa agradable entre aquellas personas mayores que antes no la frecuentaban o visitaban y que desconocían sus servicios y actividades. Muchas de ellas destacan que la biblioteca pública es un lugar a descubrir y disfrutar.

"No suelo participar en eventos de la biblioteca. Yo vengo para llevarme libros a casa. Pero recuerdo que una vez vine a una presentación de un libro de un escritor de la zona que conozco y estuvo bien" (E55, hombre, 64 años)

"Pues yo pienso cuando yo antes no venía y un día acompañé a una amiga y me dí cuenta que esto está bien, hay mucha gente de todas las edades, te atienden bien y te recomiendan lectura" (E57, mujer, 64 años)

"Yo recomendaría que vinieran y descubrieran los cursos que aquí se ofrecen" (E23, hombre, 67 años)

"Cuando descubrí la biblioteca me dí cuenta que esto es como una familia nueva que tienes, me dan mucho apoyo cuando vengo, me han acogido muy bien. Yo cuando vengo a la biblioteca es como si fuera mi casa." (E50, mujer, 65 años)

"Estoy encantada con la biblioteca. Desde que la descubrí, vengo y leo mucho" (E50, mujer, 65 años)

"Van a encontrar un lugar agradable, libros y prensa para estar informado y gente maja para alegrarte el día" (E17, hombre, 66 años)

A un nivel más personal, algunas personas mayores destacan su participación activa en actividades culturales y su compromiso con la biblioteca, aunque en algunos casos han reducido su implicación por motivos personales.

"Yo antes participaba mucho más en la biblioteca, me implicaba con muchas actividades, incluso me hice cargo de un curso de español para extranjeros que ayudé a muchas personas, pero en los últimos años mi mujer enfermó y tuve que dedicarle mucho también a cuidarla y por eso ya no participo tanto, tuve por ejemplo que dejar de coordinar el club de lectura de las amas de casa, pero sigo pensando que esta biblioteca hace muchas cosas buenas dinamizando la cultura" (E15, hombre, 82 años)

En definitiva, la mayoría de personas mayores entrevistadas reconocen la importancia de la biblioteca como centro de dinamización cultural y su impacto positivo como recurso para mejorar su calidad de vida.

"Es que aquí encuentras todo lo que te puede gustar o interesar en cuanto a lectura, libros, lecturas con letra grande para personas mayores, libros que nos pueden interesar sobre gimnasia, sobre medicina…, y las personas mayores que no tienen mucho dinero para gastar este sitio es un lujo, llegamos aquí y las bibliotecarias nos indican qué libros hay disponibles de lo que nos interesa o si no está

en ese momento incluso nos llaman a casa avisando de cuando está disponible, y eso lo hacen en pocos sitios" (E53, hombre, 75 años)

Como hemos podido comprobar, los discursos recogidos en las entrevistas realizadas reflejan cómo estas instituciones actúan como espacios clave para la inclusión social y digital, ofreciendo oportunidades para combatir la soledad, fomentar la convivencia y facilitar el acceso a la tecnología y el aprendizaje.

6.3. Conclusiones

De los discursos analizados, podemos extraer las siguientes conclusiones, algunas de ellas muy significativas:

1. Perfiles sociológicos de las personas mayores entrevistadas: se pueden identificar diferencias y matices en los perfiles sociológicos de las personas entrevistadas, distinguiendo aspectos de género, edad y otros factores como, por ejemplo, el uso de internet y su situación personal.

- **Por género**, en lo que al uso de la biblioteca se refiere, las mujeres tienden a participar más en actividades grupales como los clubes de lectura, lo que pone de relieve el carácter social y sus posibilidades para reducir los efectos de la soledad no deseada que afecta a algunas personas mayores. Incluso, en algunos casos, las mujeres mayores mencionan que visitan la biblioteca porque es el lugar donde se reúnen con amigas o porque acuden a participar en actividades culturales. En cuanto a los hombres mayores, su asistencia a la biblioteca se caracteriza más por el uso práctico de la misma, destacando servicios como el préstamo de libros, la lectura de prensa o el acceso a internet. Por su parte, en cuanto a su relación con la tecnología, las mujeres mayores, en especial aquéllas con un menor nivel educativo o que viven solas, presentan más necesidad de apoyo para el uso de internet y de los dispositivos electrónicos. En este sentido, hemos constatado en nuestras entrevistas que son ellas quienes demandan más formación en tecnología. En cuanto a los hombres mayores, sobre todo quienes tienen un mayor nivel educativo y también quienes se auto contemplan más autónomos desde el punto de vista de la competencia digital, hacen un uso más intensivo de internet y son más prolíficos a utilizar las aplicaciones de búsqueda de información o de consulta de noticias en medios digitales.
- **Por edad**. Este factor, entre las personas mayores, influye en cómo se relacionan con la tecnologías y en cómo interaccionan con otras personas. Así, por ejemplo, las personas mayores de 80 años o más muestran un menor nivel de competencia digital y suelen de-

pender de familiares, personas allegadas o del personal bibliotecario para hacer un uso práctico de la tecnología adaptado a sus necesidades. Otro dato de interés es que evidencian menor interés en innovaciones tecnológicas. Las personas entre 60 y 69 años que cuentan con estudios universitarios, tienen mayor autonomía digital y utilizan internet para actividades cotidianas como comunicarse con familiares, realizar compras en línea o gestionar citas médicas. Por otra parte, la edad es también un elemento a tener en cuenta desde el punto de vista de la interacción social de las personas mayores. Así, las mujeres mayores que residen solas, valoran de manera especial la biblioteca como un lugar para combatir la soledad no deseada, relacionarse con otras personas y participar en actividades grupales. Este aspecto es más destacado entre mujeres de edades avanzadas. Por lo que se refiere a los hombres mayores, tienden a destacar la biblioteca como un espacio tranquilo para leer o usar internet destacando en menor medida el carácter socializador de esta institución.

2. Biblioteca pública como recurso para la inclusión social de las personas mayores:

- La biblioteca es concebida como un recurso valioso para combatir la soledad no deseada en personas mayores, facilitando apoyo emocional y oportunidades para socializar.
- La biblioteca es vista como un espacio de encuentro y convivencia, donde los usuarios pueden relacionarse y compartir intereses.
- De los discursos analizados se desprende que existen problemas de accesibilidad en algunas bibliotecas, por ejemplo, falta de rampas, ascensores y mobiliario adaptado, entre otros, lo que supone un obstáculo importante para el acceso a personas mayores con movilidad reducida. Los profesionales bibliotecarios aparecen muy bien valorados, sobre todo por el trato amable, respetuoso y servicial que ofrecen, constituyéndose en un elemento fundamental en la experiencia positiva de los usuarios.

3. Biblioteca pública como recurso para la inclusión digital de las personas mayores:

- En algunas bibliotecas, las personas mayores experimentan dificultades a la hora de conectarse a internet y también cuando pretenden hacer uso del servicio de conexión vía wifi, lo que condiciona de manera negativa su acceso a la tecnología.
- De los discursos analizados, se observa que, entre algunas personas mayores, existe una demanda significativa de acciones formativas sobre el uso de internet, móviles, tablets y otros dispositivos electrónicos para evitar el aislamiento digital.

- Las personas mayores entrevistadas, además de para buscar información de su interés, utilizan internet para actividades prácticas como leer noticias, comunicarse con amistades y familiares, pedir citas médicas, incluso realizar compras online.

4. Propuestas y sugerencias de mejora:

- Las personas mayores apuntan la necesidad de ampliar los servicios y actividades, como talleres de alfabetización digital, clubes de lectura y debate especializados, cineforums y sesiones de teatro leído.
- En algunos casos, las personas mayores reclaman que se mejoren la infraestructura de las bibliotecas, incluyendo más espacio físico, mejor climatización y un mobiliario más cómodo y moderno.
- Asimismo, creen que sería muy recomendable llevar lecturas a domicilio para personas mayores que no pueden desplazarse, ampliando así la labor de extensión bibliotecaria de su biblioteca de referencia.

5. Visión positiva de la biblioteca:

- A pesar de las advertencias recogidas en el punto anterior, las personas mayores entrevistadas conciben a la biblioteca como un lugar tranquilo, cercano y accesible para aprender, socializar y, como no, disfrutar de la lectura.
- De este modo, las personas mayores valoran la biblioteca como un espacio que dinamiza la cultura y mejora la calidad de vida de las personas mayores.
- La implicación personal de las personas mayores en actividades culturales consolida el papel de la biblioteca como un centro clave en su comunidad.

DISCUSIÓN

7. Discusión

El análisis de contenido de dos fuentes complementarias como es el caso de las entrevistas individuales a personas mayores usuarias de bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia y el grupo de discusión formado por profesionales bibliotecarios de esta red de bibliotecas, ha permitido enriquecer la comprensión del papel de la biblioteca como agente de inclusión social y digital en contextos de envejecimiento poblacional, combinando la opinión de los usuarios con la experiencia del personal bibliotecario.

Las entrevistas realizadas han permitido recoger el sentir de las personas mayores hacia estas instituciones y cómo éstas inciden en una serie de procesos de inclusión social y digital que repercuten positivamente en la calidad y experiencia de usuario de estas personas. Al mismo tiempo, esta información se complementa con las percepciones, retos y necesidades manifestadas en el grupo de discusión por los profesionales bibliotecarios. La riqueza de los discursos recogidos, tanto en un lado como en otro, coincide con las investigaciones existentes sobre el valor social y transformador de las bibliotecas públicas, en un contexto de claro cambio demográfico, en lo relativo a la alfabetización digital, el envejecimiento activo y la función social de las bibliotecas.

A continuación, se realiza una discusión científica basada en los principales resultados obtenidos:

7.1. Relevancia del método de investigación cualitativa.

La metodología de investigación cualitativa empleada basada en entrevistas semiestructuradas realizadas en colaboración con el personal bibliotecario, ha permitido acceder a las vivencias y percepciones directas de los usuarios mayores. Asimismo, la técnica de grupo focal dirigida a profesionales bibliotecarios de la Región de Murcia, ha servido para conocer mejor los retos y oportunidades que estas instituciones y su personal afrontan ante un contexto donde las personas mayores tienen cada vez un mayor peso social en sus respectivas comunidades. Este enfoque metodológico, que ha captado tanto la visión colectiva como las experiencias personales fruto de la experiencia profesional, se ha identificado idóneo en el estudio de fenómenos sociales complejos como la soledad no deseada, la exclusión digital o la interacción social en contextos locales (Baluk et al., 2021). Investigaciones recientes en las que se analiza la función de inclusión social y digital de las bibliotecas públicas, corroboran esta percepción (Romero-Sánchez et al., 2021)

7.2. El valor de la biblioteca pública como recurso de inclusión social.

La importancia de la función social de las bibliotecas públicas ha quedado reconocida por los propios profesionales, quienes muestran un consenso claro sobre este particular. De este modo, las bibliotecas se perciben como espacios inclusivos, seguros y acogedores que contribuyen a reducir los efectos de la soledad no deseada y el aislamiento social, en especial entre el colectivo de las personas mayores.

La concepción de la biblioteca pública como espacio de inclusión social coincide con Aabo (2005) quien ha destacado el valor de las bibliotecas como recursos accesibles y orientados a la ciudadanía en su conjunto. En esta línea se encuentran los trabajos, entre otros, de Dalmer et al. (2020) quien caracteriza a la biblioteca como un tercer lugar, esto es, espacios abiertos donde se fomenta la interacción social y la pertenencia comunitaria, resultando muy relevantes para grupos como las personas mayores, donde en definitiva el capital social se fortalece y se crean vínculos intergeneracionales. Las bibliotecas contribuyen a la cohesión social, la salud mental y la calidad de vida, proporcionando un entorno seguro, accesible y gratuito para el encuentro y la participación activa.

Los resultados de nuestra investigación confirman que para muchas personas mayores, la biblioteca es un espacio clave para la socialización, el intercambio de intereses y la reducción de la soledad no deseada, coincidiendo con lo que señalan estudios como el de Goulding (2016), donde las bibliotecas se configuran como centros de bienestar emocional y cultural para las personas mayores. De hecho, tanto los usuarios mayores como los profesionales bibliotecarios que han participado en nuestra investigación coinciden en reconocer que las bibliotecas públicas son espacios que, desde un punto de vista social, resultan valiosos, seguros y de confianza. Para las personas mayores, estas instituciones representan lugares de encuentro, pertenencia y acompañamiento emocional, donde se reduce la sensación de soledad no deseada.

Resulta llamativa la manera en la que los usuarios mayores expresan su vinculación con las bibliotecas: no hablan solo de actividades o servicios concretos, sino también de la sensación de estar en un sitio donde se sienten cómodos y acompañados. Esta vivencia coincide con la idea de la biblioteca como infraestructura social (Dalmer & Mitrovica, 2022), concepto que tiene cada vez mayor acogida entre los investigadores al explicar cómo algunos espacios públicos contribuyen al bienestar de grupos vulnerables. En este caso, la biblioteca aparece como un elemento protector

frente a la soledad y como un lugar en el que es más fácil mantener relaciones informales sin sentirse juzgado ni fuera de lugar. Esta función, de gran calado social de las bibliotecas, es también reafirmada por el propio personal bibliotecario, quienes califican su labor como parte de una vocación de servicio centrada en las personas que conforman su comunidad más cercana.

Si bien ambos grupos coinciden en valorar la biblioteca como un espacio social relevante, la forma en que justifican esta importancia difiere. Para el personal bibliotecario, es un lugar que debe cubrir múltiples funciones a pesar de los recursos limitados, lo cual genera una presión constante. Para las personas mayores, en cambio, la biblioteca es un lugar donde se sienten atendidas, donde encuentran ayuda y donde pueden hacer cosas que les resultaría complicado realizar solas. Estos acontecimientos no se contradicen, pero sí muestran perspectivas diferentes sobre un mismo fenómeno. Mientras los usuarios se centran en su experiencia directa, los profesionales bibliotecarios contemplan la complejidad de la organización, la carga de trabajo y la responsabilidad que implica atender a un colectivo con necesidades muy diversas.

Por otro lado, esta función de inclusión social no está exenta de desafíos, ya que se mantiene la percepción limitada que algunos sectores de la población tienen sobre las bibliotecas, asociándolas de manera casi exclusiva con espacios para el estudio. Este hecho confirma la necesidad de impulsar campañas de sensibilización y promoción, un mayor apoyo institucional y colaboración intersectorial que permita visibilizar la labor de las bibliotecas como espacios y servicios públicos abiertos a su comunidad (Wojciechowska, 2021).

Nuestra investigación también ha permitido conocer diferentes experiencias entre bibliotecas y departamentos de la administración, asociaciones y voluntariado, que han permitido ampliar y diversificar la oferta de actividades y servicios a personas mayores. No obstante, el personal bibliotecario reconoce la dependencia de recursos externos y de voluntarios, ocasionando vulnerabilidad en la prestación y sostenibilidad de servicios y actividades. En este sentido, impulsar la labor de inclusión social de las bibliotecas precisa tanto de recursos como de estrategias de comunicación adecuadas, así como vínculos con el tejido local social (Omella, 2023).

7.3. Limitaciones y desigualdades estructurales y organizativas

Las dificultades relacionadas con recursos humanos, económicos, tecnológicos, y en materia de accesibilidad resultan habituales en el discurso de los profesionales (Calero-Prieto & Faba-Pérez, 2020; Hernández-Pedreño et al., 2019). La falta de personal bibliotecario y de personal especializado, así como la sobrecarga laboral, limitan la capacidad de las bibliotecas para

implementar proyectos innovadores. Asimismo, la insuficiencia presupuestaria obliga a depender de vías alternativas como subvenciones y voluntariado, lo que genera, en muchos casos, vulnerabilidad en la sostenibilidad de los servicios en la línea de lo expuesto con anterioridad.

Los discursos del personal bibliotecario ponen de manifiesto la existencia de desajustes estructurales y diferencias territoriales entre municipios dentro de la propia red de bibliotecas públicas de la Región de Murcia, que generan desigualdad entre sus usuarios desde el punto de vista del acceso a la inclusión social y digital, poniendo de manifiesto la importancia de desarrollar políticas de compensación y redes colaborativas. A todo ello se une el hecho de que la adscripción administrativa condiciona la identidad institucional de las bibliotecas, limitando su capacidad de actuación y reconocimiento en su comunidad en general y con el colectivo de personas mayores en particular.

La desigualdad en las condiciones de trabajo entre bibliotecas se menciona como un factor recurrente. No todas cuentan con el mismo equipamiento, número de trabajadores o estabilidad de sus programas de trabajo. Estas diferencias se traducen en oportunidades distintas para las personas mayores según el municipio en el que vivan. Se trata de desigualdades que afectan al alcance de la función social y digital de cada biblioteca. La literatura científica también ha subrayado esta cuestión, especialmente en relación con la falta de una planificación territorial coherente (García Rodríguez & Gómez Díaz, 2024).

Los profesionales participantes describen estrategias para paliar esta desigualdad incluyendo colaboraciones con entidades locales, actividades autogestionadas, uso creativo de recursos, etc., pero también reconocen que la falta de estabilidad y la dependencia, en buena medida, de su propio esfuerzo individual limita la posibilidad de consolidar proyectos formativos o sociales a largo plazo. Los resultados del grupo de discusión confirman esta situación: proyectos valiosos, innovadores, incluso con impacto real, pueden quedar limitados por carencias estructurales ajenas a la capacidad de los centros bibliotecarios. Asimismo, estudios previos sobre la carga de trabajo que asumen algunos centros y profesionales bibliotecarios a la hora de desarrollar iniciativas de índole social o formativa, coinciden en este diagnóstico y en la necesidad de la puesta en marcha de marcos estables institucionales que las respalden (Gallo-León, 2020)

Por otro lado, la falta de accesibilidad a algunas instalaciones puede excluir a personas mayores con movilidad reducida contradiciendo el principio de inclusión social que debe caracterizar a una institución pública como la biblioteca. Estas dificultades están presentes en las experiencias de los propios usuarios adultos mayores, quienes señalan barreras de accesibilidad, falta de atención

personalizada, incluso una oferta formativa continuada muy limitada. Todo ello exige de una intervención coordinada entre las propias bibliotecas y las administraciones locales de las que dependen para garantizar recursos adecuados y adaptados a las necesidades de cada comunidad.

En este sentido, una parte significativa de las personas mayores entrevistadas reconoce dificultades de acceso físico a las bibliotecas, en concreto ausencia de ascensores y rampas, mobiliario no adaptado, etc. De hecho, la accesibilidad universal es una cuestión crítica si se pretende que las bibliotecas actúen como espacios inclusivos en la línea que sugieren los organismos nacionales IMSERSO e internacionales como ALA, CLA, o IFLA, y que van en la línea de concebir la accesibilidad no solo en términos físicos, sino también informacionales y actitudinales. Esta visión incide en la necesidad de transformar la imagen de las bibliotecas hacia un modelo de servicio público abierto a su comunidad, inclusivo y multigeneracional (Skare, 2024).

7.4. Inclusión digital: oportunidad y reto estructural

Aunque una mayoría de personas mayores entrevistadas declara utilizar internet, existen importantes barreras de acceso, sobre todo relacionadas con la conectividad, el equipamiento tecnológico y la falta de formación específica. El apoyo del personal bibliotecario es valorado de manera muy positiva, lo que resalta el papel de estos profesionales como intermediarios. No obstante, se requiere una estrategia más consistente que combine acompañamiento individualizado con acciones formativas colectivas. Los usuarios mayores reconocen sus limitaciones digitales, y en algunos discursos de las entrevistas efectuadas aparece cierta sensación de frustración cuando, por ejemplo, las plataformas digitales cambian o cuando los trámites electrónicos se vuelven demasiado complejos. Esta vivencia encaja con la idea de que la brecha digital no es solo tecnológica, sino también cognitiva y emocional (Tomczyk et al., 2023).

Mientras, la inclusión digital es reconocida como una función esencial para las bibliotecas, más aún en un contexto donde las gestiones administrativas y el acceso a servicios básicos dependen cada vez más de habilidades tecnológicas. Las bibliotecas se han convertido en espacios clave para afrontar la brecha digital, y los resultados de este estudio lo confirman. Las personas mayores acuden a ellas para obtener ayuda en cuestiones muy diversas: desde lo más básico (encender un dispositivo, ordenar archivos, etc.) hasta gestiones complejas relacionadas con administraciones públicas. Además, valoran especialmente el trato personalizado, una característica que coincide con lo descrito en trabajos centrados en la alfabetización digital con personas mayores (Castiglioni, 2024).

Sin embargo, los propios profesionales bibliotecarios reconocen obstáculos significativos, como la falta de formación técnica, recursos tecnológicos obsoletos y presupuestos insuficientes. Esta situación muestra la necesidad de llevar a cabo una inversión estratégica en infraestructura tecnológica y en capacitación y actualización de competencias y conocimientos del personal bibliotecario. No cabe duda, el personal bibliotecario expresa con claridad un problema reiterado como es la falta de recursos suficientes para atender adecuadamente esta demanda creciente. Esta dificultad ya fue señalada por Gallo-León (2020), al advertir que las bibliotecas están asumiendo funciones formativas sin que ello se vea siempre acompañado de los medios necesarios. En nuestro estudio, los profesionales describen situaciones en las que la atención personalizada absorbe gran parte del tiempo disponible, lo que dificulta el desarrollo de talleres o actividades más amplias y elaboradas.

Por otro lado, el debate surgido en el grupo de discusión sobre el modelo de formación (grupal o individualizada) refleja, por un lado, la realidad de cada biblioteca y, por otro, la diversidad de necesidades entre las personas mayores, lo que podría sugerir que un enfoque híbrido podría ser más efectivo. En todo caso, lo que sí resulta indispensable es avanzar hacia enfoques pedagógicos centrados en las propias personas mayores y respetando su ritmo, trayectoria vital y autoestima digital. Algunos estudios, como los de Merkley (2012) y Tward (2022), abogan por la personalización en la adquisición de habilidades digitales de las personas mayores, hecho éste que coincide con buena parte de las opiniones de muchos entrevistados.

Resulta evidente que la brecha digital generacional sigue siendo un desafío importante. A pesar de que el uso de internet entre las personas mayores crece cada año, lo cierto es que la interacción con esta red y con sus servicios y aplicaciones, es mucho más constante entre la población joven que entre adultos. Nuestro estudio evidencia que una gran parte de las personas mayores entrevistadas presentan un nivel bajo o intermedio de competencia digital, lo cual coincide con las investigaciones previas en las que destacan que la exclusión digital se define a partir de factores como la edad, la formación o el nivel económico. En este contexto, la figura del personal bibliotecario emerge como agente de mediación digital. Castiglioni (2024) y De la Calle-Hernández (2024), sostienen que los bibliotecarios son esenciales para perseguir la igualdad digital y proporcionar apoyo personalizado en el uso de la tecnología, en especial para grupos vulnerables como las personas mayores.

Ambos grupos consultados, subrayan la importancia de la inclusión digital. Las personas mayores manifiestan interés y necesidad de adquirir estas competencias para su vida diaria, mientras que los

bibliotecarios reconocen su papel como mediadores en el acceso y uso de la tecnología. No obstante, como hemos señalado con anterioridad, se han detectado carencias en la formación especializada del personal y en los recursos técnicos disponibles. La voluntad institucional de las bibliotecas por ofrecer formación e inclusión digital a las personas mayores choca con la capacidad operativa de las mismas.

7.5. Heterogeneidad del colectivo de personas mayores

Una de las cuestiones que más claramente emerge de nuestra investigación es la enorme diversidad que existe dentro del colectivo de personas mayores. Si bien esto aparece señalado desde hace décadas (Kendall, 1996; Turock, 1987), las experiencias del personal bibliotecario muestran que esta heterogeneidad no es un mero punto de partida teórico, sino que tiene efectos directos sobre la planificación de actividades, los ritmos de aprendizaje y la relación con los servicios digitales.

Entre las personas entrevistadas se perciben diferencias sustanciales en su relación con la tecnología, en los motivos para acudir a la biblioteca y en el tipo de actividades que les interesan. Algunos acuden para mantenerse activos culturalmente, otros buscan apoyo para resolver trámites electrónicos y algunos más utilizan la biblioteca como espacio de compañía. Esta diversidad, que también aparece en investigaciones recientes sobre la brecha digital (Tomczyk et al., 2023; Ruiz López, 2024), obliga a pensar que no existe un "usuario mayor tipo", sino una gran variedad de perfiles que requieren respuestas ajustadas, flexibles y realistas.

En efecto, el perfil de las personas mayores entrevistadas muestra una diversidad significativa en cuanto a edad, nivel educativo y competencia digital. Las diferencias por género y edad reflejan, en este sentido, brechas digitales que requieren estrategias diferenciadas. Nuestro estudio ha puesto de manifiesto que las mujeres mayores, en concreto aquellas con menor nivel educativo, demandan más formación tecnológica, mientras que los hombres con mayor formación reglada muestran un uso más funcional e independiente de internet. Estas brechas deben solucionarse mediante programas formativos personalizados, enfocados a las necesidades y particularidades de cada persona mayor.

En definitiva, el análisis realizado destaca la diversidad del perfil sociológico de las personas mayores en términos de edad, género, nivel educativo, procedencia y motivaciones de uso. La heterogeneidad plantea retos para diseñar servicios y actividades que respondan de forma adecuada a sus necesidades. Por ejemplo, mientras algunos usuarios adultos mayores buscan actividades culturales y de fomento de la lectura (sobre todo, mujeres mayores con un nivel educativo medio-

alto), otros acuden a las bibliotecas para socializar o recibir apoyo en gestiones digitales. Creemos que superar el paradigma de la oferta estandarizada resulta crucial para responder con eficacia a los diferentes intereses y necesidades de las personas mayores.

7.6. Reconocimiento de la biblioteca como espacio formativo y cultural que fomenta el envejecimiento activo

La OMS promueve el concepto de envejecimiento activo, entendido como el proceso de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad para mejorar la calidad de vida. Las actividades culturales, formativas y de socialización que impulsan o en las que colaboran la biblioteca pública, responden a los principios del envejecimiento activo recogidos en la literatura especializada (Butcher & Street, 2009; Cavanagh & Robbins, 2012; Glusker, 2014). Por eso, estas instituciones pueden ser catalizadores de este modelo, al ofrecer oportunidades de aprendizaje, interacción y acceso a la información a lo largo de la vida (Dalmer, 2017).

Los discursos obtenidos en nuestra investigación muestran que la biblioteca no es solo un espacio de acceso a la información, sino también un entorno de encuentro, socialización y apoyo emocional. La función de tercer lugar (Dalmer et al., 2020) se confirma en la medida en que, las personas mayores entrevistadas, reconocen la biblioteca pública como un espacio que contribuye a aliviar la sensación de soledad no deseada mediante la interacción social, la participación en actividades y las dinámicas de acompañamiento cotidiano. Este hecho refuerza la necesidad de diseñar las bibliotecas como espacios accesibles, amigables y adaptados a la diversidad de sus usuarios (Islam & Ikeda, 2023).

Las propuestas expresadas por las personas mayores entrevistadas como servicios de lectura a domicilio, más alfabetización digital o mejora de las colecciones bibliográficas. muestran un grado relevante de apropiación del servicio bibliotecario. Esta implicación ciudadana activa es coherente con la idea de biblioteca participativa (Buschman, 2005), donde los usuarios no son solo receptores, sino también impulsores o colaboradores de servicios. A través de estos relatos, se constata cómo las personas mayores no solo valoran lo que ya ofrecen las bibliotecas, sino que formulan sugerencias coherentes con las tendencias actuales en extensión bibliotecaria (como llevar actividades a espacios abiertos, parques, centros de personas mayores, etc.).

Nuestro estudio ha demostrado que muchas personas mayores valoran la biblioteca como un lugar donde seguir formándose en diferentes ámbitos, incluidas las competencias digitales, donde participar en actividades culturales como clubes de lectura o cineforums. El personal bibliotecario

también valoran de forma positiva estas actividades y su rol como facilitador de conocimiento y vínculo emocional. Este enfoque coincide con lo recogido en la literatura científica sobre bibliotecas como espacios de mediación intergeneracional y de aprendizaje informal y continuo, incluso en edades avanzadas (Pérez-Montoya et al., 2022; Robbins, 2012, Sabo, 2017).

7.7. Implicaciones para la mejora de la planificación bibliotecaria y la prestación de servicios

Las propuestas de mejora formuladas por los entrevistados apuntan a líneas de acción prioritarias como son la mejora de infraestructuras, ampliación de servicios formación y capacitación digital, programas de extensión bibliotecaria y una gestión más participativa de las colecciones bibliográficas. Además, se resalta la idea de fortalecer la biblioteca como espacio cívico y cultural abierto, integrando actividades intergeneracionales y promoviendo una mayor inclusión de usuarios con movilidad reducida.

La colaboración con otras entidades locales o supramunicipales, como concejalías y asociaciones, se presenta como una estrategia efectiva para optimizar recursos y ampliar el alcance de las actividades. Sin embargo, esta colaboración, indican los profesionales bibliotecarios, debe ser estructurada y sostenible para evitar duplicidades y garantizar que las bibliotecas mantengan su identidad como espacios culturales y de apoyo a la formación continua.

La necesidad de mejorar la visibilidad y proyección social de la biblioteca ha resultado ser un tema referente por parte de los profesionales bibliotecarios, incluso apuntado entre las personas mayores entrevistadas. El personal bibliotecario ha sugerido la implementación de estrategias de promoción y programas conjuntos que unifiquen criterios y enfoques en toda la Región de Murcia. Esto podría fortalecer la percepción de las bibliotecas como instituciones esenciales para el desarrollo de sus respectivas comunidades.

Una demanda fundamental del personal bibliotecario es la necesidad de una estrategia regional coordinada, liderada por la Biblioteca Regional de Murcia como biblioteca cabecera del sistema regional de bibliotecas, que sistematice y apoye las buenas prácticas locales. Esta propuesta coincide con las recomendaciones de organismos internacionales como IFLA para potenciar un rol activo de las bibliotecas públicas en materia de inclusión social y digital.

7.8. Limitaciones del estudio realizado

En toda investigación científica que se precie, hay que reconocer sus límites. En nuestro caso, éstos proceden tanto de las características metodológicas adoptadas como del contexto territorial e

institucional que sirven de base exploratoria del trabajo. Reconocer estas limitaciones no resta valor a los resultados de nuestro estudio, sino que los sitúa dentro de un marco de interpretación, facilitando nuevas vías de investigación y la mejora de métodos e iniciativas de actuación bibliotecaria.

La información de nuestro trabajo de campo procede de un conjunto - creemos amplio - de entrevistas y de un grupo de discusión en bibliotecas públicas de la Región de Murcia que nos han permitido tener una visión y un conocimiento en profundidad del fenómeno estudiado, pero no aspira a ser una representación exhaustiva del panorama bibliotecario español. En todo caso, la investigación cualitativa en nuestro campo de investigación busca más la comprensión que la medición, residiendo su potencial en el análisis interpretativo de los discursos registrados y en la identificación de patrones significativos más que en la mera extrapolación numérica.

Por otro lado, la muestra de personas mayores participantes estuvo constituida por usuarios habituales de bibliotecas públicas, dejando fuera de nuestro estudio a personas mayores no usuarias de bibliotecas. Por tanto, los resultados reflejan la experiencia de quienes mantienen una relación más o menos estable y positiva con las instituciones bibliotecarias, pero no tanto de aquellas personas mayores que se mantienen al margen de las bibliotecas. En este sentido, sería deseable ampliar en futuras investigaciones el análisis hacia estas personas no usuarias de bibliotecas, con la finalidad de identificar barreras de acceso y percepciones de exclusión que podrían ser motivo de su nula interacción con estas instituciones. Incorporar el punto de vista de este grupo social permitiría contrastar experiencias de participación activa con otras de exclusión o desinterés, proporcionando una visión más amplia de la relación entre envejecimiento e inclusión social, informacional y digital.

Para la composición del grupo focal con profesionales bibliotecarios se optó por una muestra intencional no aleatoria, que estuviera integrada por colegas que tuvieran acreditado compromiso con la dimensión social de las bibliotecas, y tuvieran representatividad respecto de la composición de la red de bibliotecas de la Región de Murcia, al atender a factores fundamentales como la diversidad entre bibliotecas existentes de ámbito urbano, semiurbano y rural, el tamaño del municipio (mayor, mediano o pequeño) en el que desarrollaban su labor, la variedad en los años de experiencia laboral, o el hecho de incluir una perspectiva de género, al estar integrada por hombres y mujeres de manera equilibrada. Estos criterios nos permiten considerar la validez metodológica de la composición de la muestra que se utilizó en esta técnica cualitativa de investigación. Es cierto que la selección de informantes se realizó siguiendo criterios de accesibilidad y colaboración

voluntaria y que esto puede encerrar cierto sesgo, en el sentido de que es probable que quienes participaron fueran aquellos profesionales más comprometidos con la dimensión social de las bibliotecas.

Por último, hay que subrayar que nuestros resultados y conclusiones están referidos al ámbito territorial del sistema bibliotecario de la Región de Murcia en el que hemos centrado el estudio. Aunque sería previsible una coincidencia sustancial con los sistemas bibliotecarios de otras regiones españolas, en éstas puede haber factores condicionantes como las normativas propias de cada autonomía, la diversidad de la financiación que reciben o las políticas de envejecimiento activo específicas, que maticen la visión de la problemática tratada en la presente tesis. Por eso, sería recomendable extender investigaciones como la nuestra a otras regiones, que permitieran la aplicación de métodos comparativos y la obtención de una panorámica global de la situación en España.

En lo que concierne a la inclusión digital de las personas mayores desde la perspectiva bibliotecaria, creemos que podemos identificar tres líneas de investigación futura:

- Aunque ha sido un tema que ha sido comentado de manera residual en las entrevistas, sería interesante conocer qué inquietudes tienen las personas mayores sobre el uso de la inteligencia artificial como factor de mejora o facilitación en sus vidas, en sus procesos de búsqueda de información, de escritura o de conversación. Tan solo una de las personas mayores entrevistadas ha mencionado esta cuestión y declaraba que la misma no le generaba interés alguno. A pesar de ello, habría que profundizar en este tema y averiguar si consideran la biblioteca un agente de confianza que les podría capacitar sobre este particular. Esto, que en un principio, puede ser visto como una limitación, se presenta como una línea de trabajo a desarrollar a corto o medio plazo.
- Otra posible línea de trabajo sería desarrollar la aplicación del marco DIGCOMP, del que se ha publicado recientemente la versión 3.0[109], en la capacitación digital de las personas mayores en contextos bibliotecarios, para que se les pueda proporcionar una formación más completa. Para ello, sería necesario conocer qué necesidades de formación y de recursos

[109] La Comisión Europea publicó el pasado mes de diciembre la actualización del Marco de Competencias Digitales, DigComp 3.0. Se trata de una nueva versión que incorpora funciones ampliadas destinadas a facilitar la comprensión e identificación de las necesidades de competencia digital y a reforzar su desarrollo en todos los ámbitos. Esta nueva edición refleja los avances tecnológicos y sociales acaecidos desde 2022 y se alinea con los valores centrados en las personas que aparecen recogidos en la Declaración Europea sobre Derechos Digitales y Principios para la Década Digital. Por el momento, la publicación se encuentra unicamente disponible en inglés. Acceso al texto completo en https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC144121/JRC144121_01.pdf

requiere el personal bibliotecario para su formación en el propio marco y su aplicación en un contexto de educación no formal. Esto resulta más importante si cabe, dado que quienes ejercen su labor en las bibliotecas públicas desconocen o tiene un conocimiento muy superficial de en qué consiste tener competencia digital según este Marco, incluso parte de los profesionales bibliotecarios lo consideran muy alejado de sus posibilidades formativas.

- Una tercera línea de investigación futura, debería centrarse en analizar cómo conectar el trabajo llevado a cabo en las bibliotecas con lo que ponen en práctica otras entidades como universidades populares, asociaciones como Somos Digital[110] (lo que antes era la red española de telecentros), fundaciones como fundación La Caixa[111] y fundacion cibervoluntarios[112], centros de personas mayores, aulas senior de universidades, etc. que imparten formación e inclusión digital y llegan a muchos integrantes de este colectivo. La cooperación con estos agentes ayudaría a potenciar la inclusión digital de las personas mayores y, lamentablemente, las bibliotecas no están cooperando todo lo deseado con ellas.

Pese a las limitaciones expuestas, creemos que el estudio ofrece una base sólida para comprender el papel de las bibliotecas públicas en el contexto de la inclusión social y de la inclusión digital de las personas mayores. Nos hemos echo eco de la voz y de las opiniones tanto de usuarios adultos mayores como de profesionales bibliotecarios en activo, obteniendo un volumen de información de primera mano útil, relevante y significativo que refleja los diferentes procesos de transformación bibliotecaria que se producen ante el envejecimiento poblacional y la inmersión de lo digital en todos los órdenes vitales y sociales.

---

[110] Como indica en su sitio web, "la Asociación «Somos Digital», anteriormente conocida como Asociación Comunidad de Redesde Telecentros, es una entidad constituida en el año 2008 con el fin de agrupar a instituciones,entidades y colectivos que trabajan en la creación, dinamización y mantenimiento de espacios públicos destinados al fomento de la Sociedad de la Información en España mediante la promoción del acceso de la ciudadanía a las tecnologías de la información y la comunicación(TIC). Realiza esta actividad como un servicio a la comunidad y sin afán de lucro". Más información en https://somos-digital.org/

[111] Esta fundación lleva a cabo el programa formativo "Competencias digitales +60". Como explica en su sitio web, "tiene como objetivo principal reducir la brecha digital de las personas mayores, fomentando su autonomía y calidad de vida a través del uso de herramientas tecnológicas avanzadas y actividades formativas específicas. Con una metodología innovadora, buscamos no solo enseñar competencias digitales básicas, sino también empoderar a este colectivo para que aproveche al máximo las oportunidades que le ofrece la tecnología en su día a día". Más información en https://fundacionlacaixa.org/es/personas-mayores-competencias-digitales-mas-60

[112] La fundación cibervoluntarios se marca como misión "conseguir que todas las personas tengan, por igual, la oportunidad de acceder, conocer y utilizar la tecnología como un medio para paliar brechas sociales, generar innovación social y empoderamiento en la ciudadanía.". Más información en https://www.cibervoluntarios.org/es

Insistimos, una vez más, que las limitaciones mencionadas no invalidan en modo alguno nuestros resultados, sino que los contextualizan, ya que lejos de cerrar la cuestión, nuestra investigación abre nuevas perspectivas sobre cómo fortalecer el papel de las bibliotecas públicas como recursos de inclusión social y digital en sociedades más longevas y diversas.

En definitiva, el uso combinado de las fuentes de estudio utilizadas ha permitido validar y enriquecer la función de la biblioteca pública como agente activo en procesos de inclusión social y digital de las personas mayores. El compromiso del personal bibliotecario y la valoración positiva de los usuarios adultos mayores son puntos fuertes a resaltar, pero es necesario superar barreras estructurales, mejorar la dotación de recursos, fortalecer la formación profesional e implementar estrategias coordinadas que garanticen un acceso y participación activa de todas las personas mayores en el día a día de las bibliotecas. Además, la heterogeneidad del colectivo de personas mayores exige diseñar enfoques personalizados y flexibles que respondan a sus diversas necesidades.

Los resultados obtenidos muestran que, para las personas mayores usuarias y para el personal bibliotecario que han participado en nuestro estudio, la biblioteca pública se percibe como un recurso relevante y significativo en los procesos de inclusión social y digital. Constituyen, en este sentido, lugares de encuentro, aprendizaje y bienestar, donde el papel del personal bibliotecario es clave como facilitador cultural y digital, siendo prioritario fortalecer la función social de estas instituciones mediante políticas públicas orientadas a la accesibilidad, el envejecimiento activo y la inclusión digital.

CONCLUSIONES

8. Conclusiones

Al llegar a este punto de la investigación, se puede afirmar, sin temor a equivocarnos, que la biblioteca pública ha de ocupar un lugar más que relevante en la vida diaria de muchas personas mayores. Esta idea no se explica únicamente por el hecho de acceder libremente a colecciones bibliográficas o por la asistencia a una amplia gama de actividades culturales o formativas, sino que se traduce en un espacio que sostiene, acompaña y, en muchos casos, transforma la relación de las personas mayores con su entorno más cercano.

La metodología de trabajo seguida analiza el marco teórico y el estado de la cuestión a partir de la investigación documental. Las entrevistas y el grupo de discusión, en tanto que técnicas de investigación cualitativa, han permitido conocer y comprender mejor un conjunto de experiencias habituales que combinan la dimensión social, la dimensión digital y la dimensión cotidiana en el uso de las bibliotecas.

Nuestra investigación ha demostrado que las bibliotecas públicas se constituyen en espacios significativos donde integran las rutinas, expectativas y relaciones de quienes la frecuentan, en la línea de lo descrito por autores como Aabø y Audunson (2012) o Barrios-Martínez et al. (2024) al referirse a la biblioteca como un entorno generador de vínculos y capital social.

A lo largo de las entrevistas y del grupo de discusión, aparecen relatos que muestran cómo la biblioteca pública se convierte en un recurso estable que acompaña a las personas mayores en momentos de cambio vital: la jubilación, la pérdida de actividades previas, las dificultades para relacionarse con la tecnología o la necesidad de mantenerse activos, episodios que adquieren una concreción real, vinculada a usos, hábitos, miedos, expectativas y pequeños gestos suelen aparecer como invisibles, pero que están ahí presentes y tienen un peso real en la vida de las personas mayores.

Esta visión coincide con investigaciones que destacan el valor del entorno bibliotecario como recurso que proporciona bienestar, participación y sentido de pertenencia. Las experiencias recogidas en este estudio ponen de relieve que este papel no se limita a una función cultural, sino que actúa también como soporte emocional y relacional.

8.1. La biblioteca pública como espacio de socialización y bienestar emocional

Una de las conclusiones más visibles es que la biblioteca actúa como un espacio social cotidiano, casi doméstico para algunos usuarios mayores. No se trata solo de disponer de un lugar donde leer

o pedir un libro, sino de contar con un entorno que permite estar, conversar un rato, encontrar a gente conocida o simplemente sentirse parte de un espacio donde pasan cosas (Davies, 2024).

Varias personas mayores entrevistadas mencionaron que la biblioteca les ofrece una sensación de tranquilidad que no encuentran en otros lugares más bulliciosos o impersonales. En numerosos testimonios se describe la biblioteca como un lugar tranquilo, cercano o acogedor. En definitiva, se concibe a la biblioteca pública como un espacio social accesible y seguro para las personas mayores, visión que coincide con diversos estudios que la definen como un tercer lugar (Aabo et al., 2010) o como infraestructura social (Klinenberg, 2021). Las personas mayores entrevistadas ponen palabras a esa experiencia: encuentran en la biblioteca pública un sitio donde estar, conversar, encontrarse con otras personas e incluso pasar el rato de una forma significativa.

Esta percepción de la biblioteca pública resulta coherente con lo que proponen autores como Kranich (2001) cuando habla de la misma como generadora de capital social. Ante todo, lo que muestran los testimonios recogidos, es que esta función social de la que hablamos se hace especialmente evidente en personas mayores de edad avanzada o que viven solas, ya que son quienes experimentan una menor socialización y para quienes la presencia de espacios accesibles y amigables cobra mayor importancia. Este aspecto coincide con aportes recientes que sitúan la biblioteca como infraestructura social capaz de sostener relaciones sociales, especialmente entre colectivos en riesgo de exclusión o aislamiento.

En nuestro caso, las personas mayores ven la biblioteca pública como un entorno donde no se sienten juzgadas, donde el tiempo transcurre con mayor calma y donde la interacción social se da de forma espontánea. Esta dimensión social aparece reforzada por actividades diversas como clubes de lectura, talleres o encuentros culturales que generan un tipo de participación que influye positivamente en la percepción que los propios usuarios tienen de su vida cotidiana. Estas actividades culturales son las que refuerzan esa sensación de pertenencia. Varias personas mayores apuntaron, incluso, que les marca el día el tener una actividad en la biblioteca, y que eso contribuye a mantener un estilo de vida más activo y saludable. Muchas personas mayores entrevistadas resaltan que acudir a la biblioteca les permite sentirse parte de la comunidad, compartir intereses comunes y participar en una red de apoyo que contribuye a su bienestar integral.

Sin embargo, a pesar de los efectos beneficiosos que tienen las bibliotecas entre las personas mayores en general y entre aquellas en riesgo de exclusión o en situación de soledad no deseada, hay aspectos por mejorar: algunas personas mayores desearían más oportunidades de participación social desde la biblioteca pública, así como que se establecieran alianzas más estables y duraderas

con otros servicios sociales y locales para ampliar el alcance sus iniciativas. En definitiva, las bibliotecas públicas cumplen su función social ofreciendo un entorno acogedor y accesible, pero podrían reforzar aún más su capacidad de inclusión social diversificando actividades y servicios, y mejorando la coordinación con otros recursos locales de su área de influencia.

8.2. La inclusión digital en la biblioteca pública: entre la necesidad y la incertidumbre

La cuestión relacionada con la adquisición de habilidades digitales ha surgido en repetidas ocasiones durante el trabajo de campo. Aunque algunas personas mayores utilizan habitualmente su teléfono móvil u otro dispositivo electrónico, muchas otras siguen necesitando ayuda para tareas que las administraciones o las empresas ya dan por asumidas.

Las personas mayores entrevistadas reconocen que su vida cotidiana ya depende, en mayor o menor medida, de los dispositivos digitales (pedir una cita médica, consultar un recibo, enviar una foto a un familiar, resolver dudas administrativas, etc.), siendo conscientes de sus limitaciones y habilidades. Encontramos bastante heterogeneidad entre las personas mayores desde el punto de vista de su competencia digital autopercibida y que la misma condiciona su capacidad de participación social y de acceso a derechos fundamentales. Diferentes estudios señalan que brecha digital y exclusión social están muy relacionados (Alegre-Martínez, 2024; Haz-Gómez et al., 2024), y esto se pone de manifiesto en la información aportada por las personas mayores entrevistadas.

Varias de ellas mencionan sentirse algo perdidas ante determinados procedimientos o depender de familiares para gestiones que, en teoría, deberían poder hacer de manera autónoma. Lo más interesante y positivo es que, en varios de los testimonios de las personas mayores, esa ayuda aparece descrita como algo natural: “voy a la biblioteca y me explican cómo hacerlo”, “le pregunté al bibliotecario porque no sabía cómo pedir la cita”, etc.

La biblioteca se convierte así en un lugar donde se pueden consultar dudas y aprender de manera gradual sin sentir la presión que, en ocasiones, se da en otros entornos. La confianza, más que el conocimiento técnico, juega un papel fundamental en este punto. El apoyo del personal es especialmente valorado por el modo en que sienten que pueden preguntar sin miedo ni vergüenza. En otras palabras, la biblioteca se convierte en un entorno donde la brecha digital se afronta desde la plena confianza. Esto lo sabe el personal bibliotecario, y quizá por ello, se muestran tan accesibles y disponibles, aunque también reconocen que esta disponibilidad puede resultar difícil

de sostener en determinados momentos cuando falta personal o cuando la demanda crece de forma inesperada.

Los profesionales admiten que este acompañamiento digital es ya parte habitual de su trabajo, aunque no siempre esté reconocido ni dotado de los recursos más adecuados. Describen situaciones en las que deben atender simultáneamente a varios usuarios con dudas relacionadas con la tecnología muy diferentes, y señalan la falta de una infraestructura precisa que permita gestionar estos apoyos en un servicio organizado. La literatura reciente sobre experiencias de alfabetización digital en bibliotecas (Casselden, 2022; Castiglioni, 2024; Faba-Pérez & Calero-Prieto, 2020; Lamphere, 2019) indica que se trata de una situación bastante extendida, lo cual confirma que el fenómeno no es local, sino generalizable.

En todo caso, nuestro análisis coincide con la literatura científica en señalar que las bibliotecas pueden contribuir a superar la brecha digital de las personas mayores mediante iniciativas y programas formativos específicos. De hecho, el personal bibliotecario destaca al colectivo de personas mayores como beneficiarios prioritarios o ideales en las acciones formativas en materia de alfabetización digital.

Los testimonios recabados resaltan que los talleres prácticos que ofrecen las bibliotecas en el uso del ordenador, de internet o de smartphones, entre otras tecnologías, han aumentado el conocimiento, interés y destreza de los participante. Pese a ello, podemos decir que persiste aún una brecha en cuanto a habilidades digitales: varias personas mayores entrevistadas expresaron inseguridad inicial con las herramientas digitales y reconocían su dependencia de la ayuda de familiares o del personal bibliotecario para resolver dudas puntuales. De este modo, se admite la importancia de ofrecer formación y/o acompañamiento continuado en competencias informacionales y digitales, así como de facilitar espacios e infraestructura adecuada (conexión wifi, ordenadores o dispositivos de uso público, etc.).

Se puede decir que la inclusión digital es vista como un proceso en curso: las personas mayores aprecian el apoyo recibido y la voluntad institucional de acercarles la tecnología, pero advierten que aún hacen falta más acciones formativas accesibles y sostenidas, así como un seguimiento personalizado que consolide su confianza y autonomía en el uso de la tecnología (De la Calle-Hernández et al., 2024)

8.3. Heterogeneidad del colectivo de personas mayores

Una de las conclusiones más relevantes de nuestra investigación es que se constata la enorme heterogeneidad existente entre el colectivo de las personas mayores, tanto en lo referente a necesidades y hábitos de uso de información como en lo concerniente a habilidades digitales que ofrecen. Lo que para unas es una actividad cotidiana, para otras supone un desafío; lo que unas buscan en la biblioteca, otras rara vez lo consideran. Se trata, pues, de una diversidad que refleja el nivel de competencia digital, la relación previa con la lectura, la autonomía personal que presenta o sus intereses culturales.

El colectivo de personas mayores incluye diferentes generaciones desde la conocida como generación "baby boomer" hasta personas de edades muy avanzadas, siendo posible distinguir una amplia variedad de situaciones desde el punto de vista social, económico, educativo o de salud, tal y como recoge la literatura científica (Pérez Díaz et al., 2024; Petretto, D.R. et al., 2016), cosa que se observa con claridad en las entrevistas realizadas. Por tanto, no es apropiado hablar de las personas mayores como un único colectivo o grupo social homogéneo con intereses y necesidades comunes.

Desde el punto de vista del ámbito bibliotecario, la diversidad del colectivo es posible contemplarla en las diferentes formas de uso y valoración de los servicios bibliotecarios. Hay personas mayores que acuden a las bibliotecas porque se ha convertido en un hábito consolidado en el tiempo, mientras que otras lo hacen para cubrir necesidades puntuales, al tiempo que otras lo hacen para socializar o para simplemente estar, y por supuesto están las que lo hacen buscando un apoyo en sus dudas con la tecnología. Los datos de nuestro estudio coinciden con lo indicado en la literatura especializada en comportamiento informacional de este grupo de personas mayores.

Como consecuencia, es preciso que las iniciativas bibliotecarias dirigidas a este sector de población no se basen en enfoques uniformes, sino que contemplen esa heterogeneidad. El grupo de discusión del personal bibliotecario lo expresa con claridad: en un mismo grupo de personas mayores podemos encontrar a quienes requieren de explicaciones detalladas junto a quienes asimilan la información de manera más ágil. No cabe duda que los profesionales bibliotecarios son conocedores de la heterogeneidad de las personas mayores. Esta situación les genera dificultades a la hora de organizar actividades que den respuesta a realidades y necesidades tan distintas, lo que constituye, al mismo tiempo, un desafío pero también una gran oportunidad.

Esta variedad de perfiles dentro del colectivo de personas mayores obliga a replantear los servicios, recursos y proyectos bibliotecarios enfocados en este grupo social, con una planificación más flexible. Los profesionales bibliotecarios mencionan la importancia de prestar una atención más individualizada, o bien ofrecerla en pequeños grupos, algo que en ocasiones choca con la falta de tiempo y personal.

En definitiva, las bibliotecas publicas no deben adoptar respuestas únicas como válidas, sino contemplar diferentes estrategias de actuación que deben adaptarse, de forma flexible, en donde tengan cabida trayectorias vitales variadas, grados de autonomía distintos o diversas maneras de relacionarse con la tecnología.

8.4. El personal bibliotecario: necesidades y competencias profesionales

El personal bibliotecario que participó en el grupo de discusión identificó dificultades y necesidades que condicionan la eficacia de los servicios ofrecidos desde las bibliotecas. Un problema en el que coinciden todos es la falta de medios, lamentando el hecho de no contar con recursos tecnológicos como ordenadores, tablets, o una conexión a internet fiable, y de espacios adecuados para la atención personalizada.

Muchos de ellos coinciden en que los presupuestos con los que cuentan son insuficientes y la escasez de personal especializado impide ampliar la oferta de actividades, sobre todo en municipios pequeños o en áreas rurales. A ello se añade la necesidad de formación continua para el propio colectivo profesional (varios reconocen no contar con las habilidades necesarias en cuanto a pedagogía digital y en metodologías didácticas), lo que limita su labor como educadores, formadores o facilitadores. Estos obstáculos en la labor de inclusión digital crea inseguridad entre el personal bibliotecario y puede llegar a generar dudas sobre si esta función debe ser asumida por estas instituciones: algunos profesionales no consideran natural asumir funciones de enseñanza o mediación tecnológica, teniendo en cuenta las dificultades presupuestarias, funcionales y de todo tipo de recursos con las que afrontan su gestión diaria.

En consecuencia, los profesionales bibliotecarios demandan mejorar sus competencias educativas y creen aconsejable incorporar perfiles versátiles, reforzando la colaboración con otros profesionales de su entorno comunitario e institucional. También subrayan la importancia de visibilizar el papel inclusivo de la biblioteca en el entorno local, incorporando la función de inclusión digital como un valor añadido del servicio que se ofrece a su comunidad, presentando a

la institución bibliotecaria como un recurso abierto y disponible para toda la ciudadanía, así como de establecer planes estratégicos que aseguren continuidad a las iniciativas que se lleven a cabo.

Entre las propuestas que sugieren, algunas giran en torno a la renovación de la legislación y normativa bibliotecaria para, por ejemplo, asegurar ratios mínimos de personal, la concepción de la biblioteca como servicio social y digital, y la creación de alianzas interdisciplinarias. En este sentido, existe consenso en señalar que los tiempos en los que las bibliotecas actuaban en solitario han pasado a mejor vida y que la colaboración interinstitucional es imprescindible para multiplicar el impacto sociotecnológico. Asimismo, reclaman mayor visibilidad y promoción de los programas existentes, así como la implicación activa de las distintas administraciones en planes locales, regionales y nacionales de inclusión social y digital que incluyan al colectivo de personas mayores.

El personal bibliotecario aparece como mediador esencial en la experiencia de las personas mayores. Los datos muestran que los usuarios adultos mayores confían en los profesionales bibliotecarios y la valoración que tienen de los mismos es muy positiva. Esta percepción tan destacada refleja la empatía, paciencia y disposición con que suelen atender a las personas mayores, ofreciéndoles apoyo tanto en gestiones prácticas como en la navegación digital o la elección de recursos de información.

Por estas razones, el personal bibliotecario se constituye en elemento primordial que facilita el acceso a la información en igualdad de condiciones y fomenta la alfabetización informacional del colectivo de personas mayores, apoyando su autonomía. Su papel de agente educativo y de apoyo social se valora como fundamental para que las bibliotecas cumplan su misión de inclusión social y, al mismo tiempo, digital. Desde una perspectiva de igualdad e inclusión, esto implica que estos profesionales se convierten en mediadores que adaptan la oferta a las necesidades diversas del usuario adulto mayor y promueven su participación en la sociedad del conocimiento, en línea con los valores de la biblioteca pública de garantizar el acceso universal a la información.

8.5. Coincidencias y diferencias entre personal bibliotecario y personas mayores

Comparar las dos voces del estudio, esto es, la de las personas mayores usuarias y la de los profesionales bibliotecarios, permite visualizar dónde se encuentran y dónde divergen sus perspectivas. Las coincidencias son importantes, ambos reconocen el valor de la biblioteca como espacio social de apoyo, compañía y aprendizaje. También coinciden en que lo digital se ha vuelto cada vez más relevante, aunque por razones diferentes, las personas mayores porque son

conscientes que, en mayor o menor grado, lo necesitan o lo van a necesitar; el personal bibliotecario porque interactúan con la tecnología de manera cotidiana como parte de su labor profesional.

Por su parte, las diferencias son reveladoras y se centran sobre todo en la mirada hacia las limitaciones o carencias. Las personas mayores no suelen mencionar problemas de recursos o de personal, tienden a centrarse en lo que la biblioteca les aporta. Los profesionales, en cambio, detallan las dificultades para sostener ciertas actividades o para atender demandas crecientes sin apoyo institucional suficiente. Estas diferencias no suponen contradicción, más bien muestran que cada grupo observa la realidad desde un lugar distinto. En cierto modo, se complementan, tal y como queda plasmado en los trabajos de Baluk et al. (2023) o Kirman (2023).

En definitiva, las personas mayores se centran más en lo que la biblioteca ofrece en el plano emocional y práctico (compañía, rutinas, ayuda digital, actividades culturales), mientras que el personal bibliotecario destaca las limitaciones estructurales que condicionan su capacidad para ofrecer estos servicios en condiciones adecuadas. No se trata en sí de visiones opuestas, sino complementarias, ya que el mismo fenómeno es vivido desde enfoques distintos. Esta idea resulta útil para comprender por qué ciertas expectativas no se cumplen o por qué determinadas iniciativas se sostienen casi exclusivamente por el esfuerzo vocacional de los profesionales bibliotecarios.

8.6. Sobre la metodología de trabajo y su aportación a la investigación

El enfoque cualitativo ha permitido recoger esta diversidad de voces y matices entre personal bibliotecario y personas mayores usuarias que difícilmente habrían surgido mediante métodos cuantitativos.

Las entrevistas han dado lugar a relatos muy distintos entre sí, cargados de detalles que dan profundidad a la interpretación de los resultados, enriqueciendo el análisis. El grupo de discusión, por su parte, permitió comprender la visión profesional en su complejidad con sus contradicciones, aspiraciones y dificultades diarias: el personal bibliotecario compartió aspectos que quizá no habrían salido a la luz en una entrevista individual, como las dificultades entre tareas, la necesidad de improvisar o la falta de tiempo para planificar con calma.

El hecho de haber recabado datos y opiniones en un clima de confianza y en espacios que los propios participantes perciben como suyos, también ha facilitado que aparecieran reflexiones más espontáneas y sinceras, lo cual aporta un valor añadido al análisis final.

De este modo, la metodología cualitativa ha resultado ser especialmente útil para nuestra investigación, donde han tenido la misma importancia tanto las experiencias como las

interpretaciones subjetivas. Las técnicas cualitativas utilizadas han permitido recoger una visión más amplia, que incluye no solo lo que se hace en las bibliotecas, sino también cómo se vive y cómo se percibe.

8.7. Sobre la hipótesis inicial: validación y aportaciones principales

La hipótesis planteada al inicio de nuestra investigación, esto es, que la biblioteca pública desempeña un papel significativo en la inclusión social y digital de las personas mayores, se confirma en términos concretos. Lo hace, eso sí, con matices que muestran que este papel no se sostiene únicamente por la existencia del servicio en sí, sino por la forma en que se desarrolla: el trato, la disponibilidad, la cercanía y la continuidad en el tiempo. La biblioteca no hace inclusión como una función aislada, sino que la genera a partir de su propia naturaleza: la apertura, la proximidad, la posibilidad de preguntar, el acompañamiento o la disponibilidad continuada en el tiempo. Podemos afirmar que la inclusión surge de la relación, no solo del servicio disponible.

Entre las aportaciones más importantes de la tesis destaca la relevancia del papel del personal bibliotecario como mediador social y digital en este contexto poblacional y en el entorno de la biblioteca pública, algo que ocasiones pasa casi desapercibido. También resulta destacable haber identificado la diversidad interna del colectivo de personas mayores y las dificultades organizativas que condicionan la oferta de servicios.

De forma más específica, entre las aportaciones de la tesis destacan:

- La identificación de usos y significados cotidianos de la biblioteca para las personas mayores
- El reconocimiento del acompañamiento digital como función creciente del personal bibliotecario
- La demostración de las limitaciones institucionales que influyen en la prestación de servicios
- Una lectura integrada de la biblioteca como infraestructura social esencial en sociedades cada vez más envejecidas y digitalizadas.

En definitiva, la investigación permite afirmar que la biblioteca pública sigue siendo un recurso esencial para las personas mayores, tanto por lo que ofrece como por la manera en que lo hace. Lo es porque acompaña, porque proporciona un espacio donde estar y aprender, y porque sostiene

pequeños gestos cotidianos que, vistos de cerca, tienen un impacto considerable en la sensación de autonomía y de pertenencia.

La investigación apunta que la biblioteca pública mantiene un potencial relevante para promover la inclusión social y digital de las personas mayores, siempre que se fortalezcan ciertos aspectos estructurales e institucionales.

De cara a un futuro próximo, prácticamente inminente, las líneas de mejora deberían dirigirse hacia la mejora y el refuerzo de la accesibilidad física y en línea de los servicios bibliotecarios, impulsar la formación y acompañamiento digital a las personas mayores, reciclar y actualizar las habilidades y competencias profesionales del personal bibliotecario, y consolidar sinergias con otras entidades sociales, culturales y educativas de su entorno. Sólo así las bibliotecas podrán seguir siendo reconocidas como centros sociales, culturales y de inclusión digital, promoviendo el envejecimiento activo y garantizando que las personas mayores continúen aprendiendo, conectadas y participando de manera activa en la vida de su comunidad.

RECOMENDACIONES Y REFLEXIONES FINALES

9. Recomendaciones y reflexiones finales

A la luz de los resultados obtenidos, ha quedado claro que las bibliotecas públicas son consideradas instituciones clave en su comunidad que van más allá de ser simples espacios de acceso a colecciones y recursos de información, adoptando un papel fundamental en la inclusión social e inclusión digital de la ciudadanía en su entorno más inmediato.

Nuestra investigación ha permitido reconocer no solo carencias relacionadas con nuestro objeto de estudio, sino también potenciar buenas prácticas y anticipar retos en un contexto caracterizado por un acelerado envejecimiento poblacional y una transformación digital constante. Como coinciden diversos trabajos analizados en nuestra tesis, las bibliotecas públicas pueden contribuir de manera positiva a superar la brecha digital y situaciones de exclusión social que afectan a buena parte de las personas mayores. Las evidencias obtenidas, tanto a partir del análisis de la literatura científica como del trabajo de campo realizado, ofrecen una base sólida para formular una serie de reflexiones finales y recomendaciones orientadas a reforzar y consolidar este papel.

1. Reconocer, de manera explícita, a las personas mayores como un colectivo estratégico para la planificación y el desarrollo de servicios bibliotecarios.

Aunque la investigación ha puesto de manifiesto una evolución positiva en la consideración de este grupo social por parte del personal bibliotecario, especialmente en lo que respecta a su participación en actividades culturales, de fomento de la lectura o de socialización, es preciso avanzar hacia modelos de planificación más sensibles al envejecimiento demográfico, en los que la atención a las personas mayores no dependa exclusivamente de la iniciativa individual del profesional bibliotecario, de su sensibilidad o la experiencia previa del personal bibliotecario, sino que tanto las administraciones locales como autonómicas integraran la acción bibliotecaria en sus políticas de envejecimiento activo, inclusión social y lucha contra la brecha digital.

Resulta, por tanto, recomendable avanzar hacia modelos de planificación bibliotecaria que integren de manera transversal la perspectiva del envejecimiento activo y la inclusión socio-digital, en donde se contemple la acción local de las bibliotecas en los marcos normativos y estratégicos existentes a nivel autonómico, nacional e internacional.

Las reflexiones derivadas de la investigación apuntan también a la necesidad de adoptar enfoques más participativos en el diseño y evaluación de los servicios bibliotecarios dirigidos a personas mayores. La voz de este colectivo, recogida a través de las entrevistas, ha puesto de manifiesto que este colectivo presenta diversidad de trayectorias, intereses y niveles de competencia digital y que

posee un conocimiento profundo de sus propias necesidades, valorando positivamente ser escuchado, superando así visiones homogéneas o estereotipadas asociadas a la edad.

Incorporar de manera sistemática las experiencias, expectativas y propuestas de las personas mayores en la toma de decisiones contribuiría no solo a mejorar la adecuación de los servicios, sino también a reforzar su sentido de pertenencia y su reconocimiento como ciudadanos activos con capacidad de decisión. Esta participación puede adoptar múltiples formas, desde consultas periódicas hasta la colaboración en actividades culturales, tecnológicas o intergeneracionales.

2. La función de inclusión social de las bibliotecas públicas se constituye como uno de los elementos mejor valorados tanto por los profesionales como por las personas mayores participantes en el estudio.

La biblioteca es percibida como un espacio accesible, cercano e inclusivo, que favorece la interacción social, alivia situaciones de aislamiento y soledad no deseada, ofreciendo oportunidades de participación cultural y comunitaria, aspectos estos muy bien apreciados por las personas mayores. Esta dimensión social, que aparece reconocida en la literatura especializada y resaltada en los comentarios recogidos en el trabajo de campo, constituye una de las principales fortalezas de las bibliotecas públicas en la actualidad. Es preciso promover actividades grupales orientadas a crear comunidad y contrarrestar la soledad no deseada convertida en un problema de gran calado entre la población española y una de las epidemias más significativas del siglo XXI. Para ello, los clubes de lectura, los talleres de reactivación de la memoria, los cineforums o los encuentros intergeneracionales deben concebirse como herramientas no solo culturales, sino también sociales y terapéuticas.

Ahora bien, para que esta función pueda desarrollarse de manera eficaz, es necesario que las bibliotecas dispongan de recursos humanos y materiales suficientes, así como de espacios flexibles, acogedores y adaptados que faciliten la permanencia, la interacción y el aprendizaje informal de las personas mayores, con actividades estables orientadas a la socialización y la cultura compartida, y una programación que fomente la participación activa de este colectivo, no solo como asistentes, sino también con capacidad de ofrecer propuestas y de sentirse valorados.

3. En relación con la inclusión y la alfabetización digital, los resultados de la investigación ponen de manifiesto dificultades entre la creciente demanda de apoyo por parte de las personas mayores y las limitaciones estructurales a las que se enfrentan muchas bibliotecas públicas.

La transformación digital, intensificada tras la pandemia de la COVID-19, ha generado nuevas formas de exclusión digital que afectan a este colectivo, especialmente en lo relacionado al acceso a servicios públicos electrónicos, la gestión de trámites administrativos o el uso crítico de la información en entornos digitales. En este contexto, las bibliotecas públicas han asumido un papel de mediación y acompañamiento digital que va más allá de sus funciones tradicionales, actuando como espacios de aprendizaje permanente y de apoyo personalizado. Para ello, resulta recomendable que las bibliotecas cuenten con recursos tecnológicos actualizados y con tiempos específicos dedicados a este acompañamiento, evitando que recaiga de manera informal o improvisada en el personal bibliotecario.

Es necesario consolidar el papel de la biblioteca pública como agente activo de igualdad digital mediante el diseño y puesta en marcha de iniciativas de adquisición de competencia digital específicas para personas mayores. Estas formaciones deben adaptarse a distintos niveles de competencia, utilizar un enfoque pedagógico centrado en el acompañamiento personalizado, y tener continuidad en el tiempo. De este modo, resulta imprescindible ampliar o mejorar la dotación tecnológica existente en las bibliotecas y garantizar el acceso a dispositivos electrónicos, a conectividad wifi, así como a recursos digitales accesibles y amigables con las personas mayores.

Nuestra investigación también ha demostrado que esta función se desarrolla de manera desigual entre territorios y entre bibliotecas, condicionada por factores como el tamaño del municipio, la dotación de personal, la disponibilidad de equipamiento tecnológico o el apoyo institucional. Resulta imprescindible, por tanto, reforzar el reconocimiento institucional de la biblioteca como agente formativo y de referencia en competencias digitales e informacionales, integrándola de forma explícita en los programas públicos de inclusión digital dirigidos a la ciudadanía, aprovechando la experiencia del personal bibliotecario en el trabajo directo con personas mayores.

4. Otra línea de reflexión que no podemos dejar pasar, y sobre la que es preciso incidir especialmente, se refiere a la formación y al desarrollo profesional del personal bibliotecario.

El grupo de discusión incidió en diversos momentos en esta cuestión, señalando la importancia de la formación continua, tanto en competencias digitales como en habilidades sociales, comunicativas y pedagógicas para trabajar con personas mayores, un grupo social que demanda trato humano, atención personalizada y respeto a sus tiempos y formas de aprendizaje. Al mismo tiempo, se destacó la sensación de sobrecarga y de falta de apoyo institucional ante unas demandas cada vez más crecientes.

En este sentido, es recomendable promover planes de formación específicos que aborden la atención y comunicación con las personas mayores considerando, tal y como queda recogido en la literatura científica, la gerontología social aplicada al ámbito bibliotecario y la alfabetización digital adaptada, reconociendo estas competencias como parte esencial del perfil profesional del personal bibliotecario actual.

Asimismo, el grupo de discusión sugirió, en diferentes momentos, contemplar la incorporación de perfiles profesionales complementarios tales como educadores y trabajadores sociales o dinamizadores socioculturales, mediante la colaboración con diferentes servicios y entes administrativos locales como servicios sociales, departamentos municipales con competencias en materia de personas mayores o asociaciones locales.

5. En cuanto a infraestructuras y equipamientos, se recomienda evaluar y adaptar las instalaciones de las bibliotecas públicas para garantizar una accesibilidad plena y una mayor comodidad para las personas mayores, incluyendo mobiliario ergonómico, señalética clara, buena iluminación, espacios diferenciados para la interacción social, en definitiva crear entornos bibliotecarios amigables con las personas mayores.

También se debería apostar por una extensión bibliotecaria activa que incluyera servicios bibliotecarios móviles, actividades en centros de personas mayores, lecturas a domicilio, etc., que permita llegar con mejores garantías a personas mayores que presenten movilidad reducida o escasa interacción social.

6. Por último, resulta esencial reforzar la visibilidad institucional y social de las bibliotecas como servicios públicos estratégicos para el envejecimiento activo y la ciudadanía digital.

Para conseguirlo son necesarias campañas de sensibilización, apoyo normativo desde los ámbitos públicos culturales y sociales, e incorporación de la perspectiva de envejecimiento en los planes bibliotecarios regionales y nacionales que se lleven a cabo. Además, se deberían desarrollar indicadores específicos que permitan evaluar el impacto social y digital de las bibliotecas y sus servicios en este colectivo.

En el plano territorial analizado, la Región de Murcia presenta características que refuerzan la relevancia de estas recomendaciones. El envejecimiento poblacional, especialmente acusado en determinados municipios y áreas rurales, unido a las desigualdades existentes entre bibliotecas en términos de financiación, equipamientos y servicios, plantea retos específicos que requieren respuestas coordinadas. La investigación sugiere la conveniencia de fortalecer la cooperación interadministrativa y de aprovechar los recursos existentes en la red bibliotecaria para compartir buenas prácticas, recursos y experiencias relacionadas con la inclusión socio-digital de las personas mayores.

En definitiva, la biblioteca pública tiene ante sí una gran oportunidad para consolidarse como aliada de las personas mayores, teniendo en cuenta que desarrollan su labor en un contexto de cambio marcado por el envejecimiento poblacional y por las desigualdades digitales. Esto, no cabe duda, exige recursos, planificación y compromiso institucional, que incorpore una mirada inclusiva y una voluntad real de situar a las personas mayores en el centro de las políticas bibliotecarias. Profundizar en el papel de las bibliotecas públicas como recursos activos de inclusión se presenta no solo como una línea de investigación científica a seguir desarrollando por el potencial que ofrece, sino también como una necesidad social de primer orden.

BIBLIOGRAFÍA

10. Bibliografía

Aabø, Svanhild (2005). The role and value of public libraries in the age of digital technologies. *Journal of Librarianship and Information Science*, 37(4), 205-211. https://doi.org/10.1177/0961000605057855

Aabø, Svanhild & Audunson, Ragnar (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138-149. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002

Aabø, Svanhild; Audunson, Ragnar & Vårheim, Andreas (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16-26. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008

Abades Porcel, Mercedes & Rayón Valpuesta, Esperanza (2012). El envejecimiento en España: ¿un reto o problema social?. *Gerokomos. Revista de la Sociedad Española de Enfermería Geriátrica y Gerontológica*, 23(4), 151-155. https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2012000400002

Agudo-Prado, Susana; Pascual-Sevillano, M.ª de los Ángeles & Fombona, Javier (2012). Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar*, 39, 193-201. https://doi.org/10.3916/C39-2012-03-10

Alegre Martínez, Miguel Ángel (2024). El impacto social de las brechas digitales. *Lex Social. Revista De Derechos Sociales*, 14 (2), 1–38. https://doi.org/10.46661/lexsocial.11073

Alejo, Mariela & Osorio, Belkis (2016). El informante como persona clave en la investigación cualitativa. *Gaceta de Pedagogía*, 35, 74-85 https://gacetadepedagogia.jimdofree.com/revista-nº-35-año-2016/4-mariela-alejo-y-belkis-e-osorio-a/

American Library Association (2018). *Keys to Engaging Older Adults*. https://www.ala.org/sites/default/files/aboutala/content/Keys%20to%20Engaging%20Older%20Adults-8-19-2019.pdf

American Library Association (2017). *Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices*. https://www.ala.org/sites/default/files/rusa/content/resources/guidelines/60plusGuidelines2017.pdf

American Library Association. (2008). Guidelines for Library and Information Services to Older Adults. *RUSQ: A Journal of Reference and User Experience*, 48(2), 209-212. https://doi.org/10.5860/rusq.48n2.209

Anna, Nove E. & Harisanty, Dessy (2019). The Motivation of Senior Citizens in Visiting Public Libraries in Developing Country. *Library Philosophy and Practice*, 1-13. https://www.proquest.com/scholarly-journals/motivation-senior-citizens-visiting-public/docview/2299763878/se-2

Andreu Ramos, Carolina (2013). *Necesidades de información de mujeres jubiladas viudas en el contexto de la vida cotidiana. La biblioteca pública como servicio de valor añadido* [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Valencia].

https://www.academia.edu/109103999/Necesidades_de_informacion_de_mujeres_jubiladas_viudas_en_el_contexto_de_la_vida_cotidiana_la_biblioteca_publica_como_servicio_de_valor_añadido

Ares Seijo, Ivana (2004). Gent gran a la biblioteca: més enllà de la lectura del diari. *ITEM*, 36, 41-57. https://raco.cat/index.php/Item/article/view/22613/22447

Armas, Maricela (2019). The Library Improving Life for Older Adults. *Library Trends*, 67(4), 630-641. https://doi.org/10.1353/lib.2019.0014

Arroyo-Vázquez, Natalia & Juárez-Urquijo, Fernando (2023). Los profesionales de las bibliotecas públicas españolas, 2011-2020. *Actas de las XVIII Jornadas Españolas de Información y Documentación*, 315-341. https://buleria.unileon.es/handle/10612/21092

Arroyo-Vázquez, Natalia; Hernández-Sánchez, Hilario & Gómez-Hernández, José-Antonio (2019). Las bibliotecas públicas españolas. Actualización del Informe Fesabid. *Anuario ThinkEPI*, 13. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2019.e13inf03

Asla, Terryl; Williamson, Kirsty & Mills, John (2006). The role of information in successful aging: The case for a research focus on the oldest old. *Library & Information Science Research*, 28(1), 49-63. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.11.005

Baluk, Kaitlin W.; Detlor, Brian; La Rose, Tara & Alfaro-Laganse, Carmela (2023). Exploring the Digital Literacy Needs and Training Preferences of Older Adults Living in Affordable Housing. *Journal of Technology in Human Services*, 41(3), 203-229. https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15228835.2023.2239310

Baluk, Kaitlin W.; Griffin, Meridith & Gillett, James (2021). Mitigating the Challenges and Capitalizing on Opportunities: A Qualitative Investigation of the Public Library's Response to an

Aging Population. *Canadian Journal on Aging / La Revue Canadienne Du Vieillissement*, 40(3), 475-488. https://doi.org/10.1017/S0714980820000367

Baluk, Kaitlin W.; McQuire, Scott; Gillett, James & Wyatt, Danielle (2020). Aging in a Digital Society: Exploring How Canadian and Australian Public Library Systems Program for Older Adults. *Public Library Quarterly*, 0(0), 1-19. https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1811612

Barrie, Hanna, La Rose, Tara, Detlor, Brian, Julien, Heidi & Serenko, Alexander (2021). "Because I'm Old": The Role of Ageism in Older Adults' Experiences of Digital Literacy Training in Public Libraries. *Journal of Technology in Human Services*, 0(0), 1-26. https://doi.org/10.1080/15228835.2021.1962477

Barrios Martínez, Cristina; Cuevas Cerveró, Aurora, & Gómez-Hernández, José-Antonio (2024). Creación de capital social en la biblioteca pública. *Revista Española de Documentación Científica*, 47(1), e380. https://doi.org/10.3989/redc.2024.1.1453

Bawden, David (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación*, 5, 361-408 https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2261/2251

Bennett-Kapusniak, Renee (2018). *Public library programs and services for midlife and beyond: Expanding opportunities for a growing population*. Bloomsbury Publishing USA. https://books.google.es/

Bennett-Kapusniak, Renee (2013). Older Adults and the Public Library: The Impact of the Boomer Generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204–222. https://doi.org/10.1080/01616846.2013.818814

Bernal Ros, Adriá (2023). *Els beneficis socials de la biblioteca pública. Accions per reduir la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran*. [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Barcelona.] https://hdl.handle.net/2445/202207

Blanes, M.ª Luisa & Domínguez, Graciela (2015). Inclusión Social y Accesibilidad. *Academo*, 2(1) https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/18

Blasco Hernández, Teresa, & Otero García, Laura (2008a). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I). *Nure Investigación*, 33. https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/408

Blasco Hernández, Teresa, & Otero García, Laura (2008b). Técnicas cualitativas para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (II). *Nure Investigación*, 34. https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/379

Brítez Córdoba, Amanda Joanna (2024). *El papel de las bibliotecas públicas en la sociedad digital. Co-Creando puntos de encuentro para todos los públicos. Estrategia comunicativa*. [Trabajo Fin de Máster, Universidad de Valladolid] https://uvadoc.uva.es/handle/10324/70734

Brooks, Asheley (2021). *Senior Services Today: A Practical Guide for Librarians*. Rowman & Littlefield.

Buschman, John (2005). On Libraries and the Public Sphere. *Library Philosophy and Practice*, 7(2), 1-10 https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/11

Butcher, Wendy & Street, Patsy (2009). Lifelong learning with older adults. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(2), 64-70. https://www.proquest.com/scholarly-journals/lifelong-learning-with-older-adults/docview/214110441/se-2

Calero-Prieto, Inmaculada & Faba-Pérez, Cristina (2020). Servicios bibliotecarios para la tercera edad. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación* (ISSNe 2174-081X; ISSN 1888-0967), 14(1), 55-68. https://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/4693

Canadian Library Association (CLA). (2016, noviembre 16). *Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults*. Canadian Federation of Library Associations. http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/canadian-guidelines-on-library-and-information-services-for-older-adults/

Canadian Library Association. Interest Group on Services for Older People. (2002). *Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults*. Canadian Library Association. http://cla.ca/wp-content/uploads/Library-and-Information-Services-for-Older-Adults-Nov-2007.pdf

Cano Arana, Alejandra (2008a). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: El grupo de discusión (I). *Nure Investigación*, 35. https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/417

Cano Arana, Alejandra (2008b). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: El grupo de discusión (II). *Nure Investigación*, 36. https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/386

Carpe Hernández, María (2016). *¿Están las bibliotecas públicas adaptadas a las Necesidades de las personas mayores? El caso de la Biblioteca Regional de Murcia*. [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Murcia.]

Casselden, Biddy (2023). Not like riding a bike: How public libraries facilitate older people's digital inclusion during the Covid-19 pandemic. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(3), 704-718. https://doi.org/10.1177/09610006221101898

Castaño Molina, M.ª de los ángeles; Carrillo García, César; Martínez Roche, M.ª Emilia; Arnau Sánchez, José; Ríos Risquez, M.ª Isabel & Nicolás Vigueras, M.ª Dolores (2017). *Guía Práctica de Grupos de Discusión para principiantes*. https://digitum.um.es/entities/publication/cde12492-9f6e-468d-bb10-747f2af4a4ca

Castiglioni, Griselda (2024). Acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores, una experiencia de formación con compromiso social. *Revista de Investigación sobre Bibliotecas, Educación y Sociedad*, 1, e96669-e96669. https://doi.org/10.5209/RIBE.96669

Cavanagh, Mary F.. & Robbins, Wendy (2012). Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review*, 61(8/9), 622-640. https://doi.org/10.1108/00242531211292114

Charbonneau, Deborah H. (2014). Public Library Websites and Adherence to Senior-Friendly Guidelines. *Public Library Quarterly*, 33(2), 121-130. https://doi.org/10.1080/01616846.2014.910722

Chiuminatto, Maglio; Lipeikaite, Ugne & Oyarzun, Gonzalo (2018). *Guía para el estudio de usuarios y de la comunidad en bibliotecas públicas*. Bogotá, Colombia: CERLALC https://www.tramaeditorial.es/wp-content/uploads/2018/06/CERLALC_Guia_estudiousuariosbibliotecaspublicas.pdf

Colibaba, Amber & Skinner, Mark W. (2019). Rural public libraries as contested spaces of older voluntarism in ageing communities. *Journal of Rural Studies*, 70, 117-124. https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2019.08.007

Connolly, Lorraine (2024). Irish Public Libraries as safe social spaces for older adults. *Reflective Professional*, 4. https://doi.org/10.48525/rp-2024-id163

Cortés Villalba, Carmina & Gil-Leyva, Isidoro (2011). Evaluación de la biblioteca pública de Valencia mediante la técnica encadenada de "grupos de discusión" y "encuesta". *Revista General de Información y Documentación*, 21, 335-362. https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2011.v21.38027

Dalmer, Nicole K.; Bull, Amanda & Mitrovica, Bria (2024). «When somebody says this is a program for adults, it kind of smacks of pornography»: Older Adults' Opinions on Age Labels in the Public Library. *Gerontologist*, 64(6). https://doi.org/10.1093/geront/gnae011

Dalmer, Nicole K. & Griffin, Meridith (2023). Older adults, public libraries, and Sustainable Development Goals. In *How public libraries build sustainable communities in the 21st century.* Emerald Publishing Limited, pp.153-160

Dalmer, Nicole K. & Mitrovica, Bria (2022). The public library as social infrastructure for older patrons: Exploring the implications of online library programming for older adults during COVID-19. *Library & Information Science Research*, 44(3), 101177. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101177

Dalmer, Nicole K.; Sawchuk, Dana & Ly, Mina (2022a). "I felt there was a big chunk taken out of my life": COVID-19 and older adults' library-based magazine leisure reading. *Leisure Studies*, 0(0), 1-15. https://doi.org/10.1080/02614367.2022.2148719

Dalmer, Nicole K.; McKenzie, Pam; Rothbauer, Paulette; Martin-Yeboah, Ebenezer & Oswald, Kevin (2022b). Palaces for the People: Mapping Public Libraries' Capacity for Social Connection and Inclusion. *FIMS Publications*, 65. https://ir.lib.uwo.ca/fimspub/375

Dalmer, Nicole K.; Griffin, Meredith; Baluk, Kaitlin W. & Gillett, James (2020, Jul). Aging in (Third) Place with Public Libraries. *Public Libraries*, 59, 22-30. https://www.proquest.com/magazines/aging-third-place-with-public-libraries/docview/2443442894/se-2

Dalmer, Nicole K. (2017). Mind the Gap: Towards the Integration of Critical Gerontology in Public Library Praxis. *Journal of Critical Library and Information Studies*, 1(1), 1-23. https://ir.lib.uwo.ca/fimspub/136

Dantas, Taisa; De Sousa Guerreiro, Joao & Cordón-García, José-Antonio (2017). Adaptabilidad, socialización y resiliencia: hacia un nuevo concepto de biblioteca. *Revista General de Información y Documentación*, 27(2), 487-501. https://doi.org/10.5209/RGID.58214

Davies, Beth (2024). “It’s a Lively Place”: The Impact of Public Library Clubs for Adults on How Attendees of These Clubs Perceive and Use Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 43(6), 751-775. https://doi.org/10.1080/01616846.2024.2340187

Decker, Emy N. (2010). Baby Boomers and the United States public library system. *Library Hi Tech*, 28(4), 605-616. https://doi.org/10.1108/07378831011096268

De-la-Calle-Hernández, M.ª del Carmen; García-Jáñez, Eva Margarita; Gómez-Díaz-Ortiz, Marñia Sierra; Gonzalo-Ortiz, Elena; Mena-Macías, Natividad; Ramos-Claudio, Rafael & Rebollo-Arranz, Alberto-Francisco (2024). Mayores Conectados: diseño y desarrollo de servicios en bibliotecas públicas para superar la brecha digital de personas mayores. *Revista de Investigación sobre Bibliotecas, Educación y Sociedad*, 1, e95024-e95024. https://doi.org/10.5209/RIBE.95024

Del Barrio Truchado, Elena; Marsillas Rascado, Sara & Sancho Castiello, Mayte (2018). Del envejecimiento activo a la ciudadanía activa: el papel de la amigabilidad. *Aula Abierta*, 47(1), 37–44. https://doi.org/10.17811/rifie.47.1.2018.37-44

Detlor, Brian (2025). Public Library-Led Digital Literacy Training to Older Adults in Social Housing. *Proceedings of the Annual Conference of CAIS / Actes du congrès annuel de l’ACSI*. https://doi.org/10.29173/cais1887

Díaz Grau, Antonio (2006). Experiencias con ancianos y niños en una biblioteca pública: bueno, bonito y barato. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 21(82), 57-68. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2259123

Díaz Grau, Antonio & García Gómez, Francisco Javier (2023). Empoderando a la comunidad desde la biblioteca pública para aliviar la soledad no deseada de las personas mayores: La experiencia de las Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia). *X Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: El desafío de la transformación*, 2023, págs. 148-153 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9684305

Dieterle, Ulrike & Becker, Cheryl (2011). Health Information for the Elderly and Their Caregivers: A Training Toolkit for Public Libraries. *Journal of Consumer Health On the Internet*, 15(2), 132-148. https://doi.org/10.1080/15398285.2011.573332

Donkai, Saori & Mizoue, Chieko (2014). The Public Library in an Aging Society: Developing Active Library Participation in Japan. In I. Management Association (Ed.), *Adult and Continuing Education: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. IGI Global Scientific Publishing, pp. 874-891 https://doi.org/10.4018/978-1-4666-5780-9.ch049

Edewor, Nelson; Ijiekhuamhen, Osaze P.; y Emeka-ukwu, Uche (2016): Elderly people and their information needs. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Paper 1332 https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1332/

Elgamal, Ragadh; La Rose, Tara; Detlor, Brian; Julien, Heidi & Serenko, Alexandre (2024). A Community Partnership Approach to Digital Literacy Training for Older Adults Between Public Libraries and Seniors' Organizations. *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 47(1), 3-17. https://doi.org/10.5206/cjils-rcsib.v47i1.16593

Etesse, Manuel (2024). I*ntroducción al análisis de datos cualitativos con Inteligencia Artificial. Guía práctica para usar ChatGPT en la investigación social y educativa*. Pontificia Universidad Católica del Perú. https://doi.org/10.18800/9786124355172

Faba-Pérez, Cristina & Calero Prieto, Inmaculada (2021). Las bibliotecas públicas y la integración de las tecnologías en la tercera edad. *Revista General de Información y Documentación*, 31(1), 15-35. https://doi.org/10.5209/rgid.73761

Faba-Pérez, Cristina & Patiño-Agudo, Rocío (2017). La formación de profesionales universitarios en información y documentación desde una nueva perspectiva: la tercera edad. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, *31*(71), 17-51. https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57808

Fattahi, Rahmatollah & Mahboub, Siamak (2025). Promoting Public Library Services to Overcome the Digital Divide and Inequality: An Exploratory Opinion Case of Elderly People in Iran. En B. Mehra, L. Seifi, & V. Irvin (Eds.), *Social Justice in Library and Information Science.* Emerald Publishing Limited. (pp. 321-336)

Fernández, Celso; Ortiz, Meritxell & Sust, Anna (2014). eCultura, l'Espai Cultura de la biblioteca Sagrada Família – Josep M. Ainaud de Lasarte, una fórmula de combatre la soledat de la gent gran des de les biblioteques públiques. *14es jornades Catalanes d'Informació i Documentació*. http://www.cobdc.net/14JCID/wp-content/2016/pdf_icon.png

Fernández-Ardèvol, Mireia; Ferran-Ferrer, Nuria; Nieto-Arroyo, Javier; & Fenoll, Came (2018). La biblioteca pública vista por las personas no usuarias. *Profesional de la Información*, 27(3), 659-670. https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/66209

Fernández Vara, Ana (2015): *Bibliotecas Públicas ante la crisis económica en España y la ciudadanía*. [Trabajo Fin de Grado, Universidad Carlos III de Madrid] https://fundacionbibliotecasocial.org/TFG-Ana-Fernandez-Vara1.pdf

Gallo León, José Pablo & Quílez-Simón, Pedro (2020). La biblioteca pública como comunicadora: procedimientos, canales y dificultades. El ejemplo de la Región de Murcia (España). *Anales de Documentación*, 23(2). https://doi.org/10.6018/analesdoc.403411

Gallo-León, José-Pablo (2020). Prospectiva 2020: haciendo balance. *Anuario ThinkEPI*, 14. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e14b05

Gallo-León, José-Pablo (2019). Crítica y ratificación del modelo del tercer lugar para las bibliotecas. *Anuario ThinkEPI*, 13. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2019.e13b01

Gallo-León, José-Pablo (coord.) (2013). *Prospectiva 2020: Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, Ministerio de Cultura. http://hdl.handle.net/10421/7460

García de Alcaraz Ruiz, Teresa (2023). *El impacto de los proyectos sociales de las bibliotecas públicas: "Nosotros te leemos" y la Biblioteca Pilar Barnés de Lorca*. [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Murcia] https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/131883

García Gómez, Francisco Javier (2024). Atendiendo a personas mayores en la biblioteca: consideraciones para una comunicación eficaz. *Desiderata*, 23, 134-140 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9303560

García Gómez, Francisco Javier (2020a). Las personas mayores, protagonistas en las colecciones bibliotecarias. *Desiderata*, 13, 66-70. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7217938

García Gómez, Francisco Javier (2020b). Iniciativas bibliotecarias para personas mayores en tiempos de COVID-19. *Desiderata*, 15, 92-99. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7619659

García Gómez, Francisco Javier (2019a). La sociedad se hace mayor: retos y oportunidades para las bibliotecas públicas. *Información y sociedad. Estudios Hispano-Brasileños*, Vol. 1, 2019 (Información y Sociedad: accesibilidad e investigación documental), ISBN 978-84-09-16796-8, págs. 12-30, 12-30. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7537693

García Gómez, Francisco Javier (2019b). Llegando a (más) personas mayores: experiencias de extensión bibliotecaria. *Desiderata*, 10, 26-30. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6749209

García Gómez, Francisco Javier (2019c). ¿Qué ofrecen las bibliotecas públicas a las personas mayores hoy en día? *Desiderata*, 11, 30-33. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6885098

García Gómez, Francisco Javier (2019d). Algunas ideas para impulsar proyectos bibliotecarios con y para personas mayores. *Desiderata*, 12, 48-53. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7140100

García Gómez, Francisco Javier (2015a). Cuando la edad no es una excusa: Recursos y servicios bibliotecarios para personas mayores. *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Bibliotecas Públicas, conectados contigo, 2015, págs. 185-196, 185-196. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5061448

García Gómez, Francisco Javier (2015b). Las bibliotecas públicas también son para los «mayores»: resultados de una encuesta realizada a profesionales bibliotecarios españoles. *Revista General de Información y Documentación*, 25(1), 69-91. https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n1.48988

García Gómez, Francisco Javier (2008). Integrando a los mayores en la sociedad digital. Propuestas desde la biblioteca pública. *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* [Recurso electrónico]: bibliotecas plurales, 2008, págs. 631-642, 631-642. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3151810

García Gómez, Francisco Javier & Díaz Grau, Antonio (2004). Servicios bibliotecarios para la tercera edad en entornos web: experiencias desarrolladas en bibliotecas públicas. *El profesional de la información*, 13(4), 272-280. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=935868

García Gómez, Francisco Javier & Díaz Grau, Antonio (2008). La biblioteca pública, espacio intergeneracional: de las palabras a los hechos. *Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario*, 13, 43-48. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2593428

García-Gómez, Francisco Javier & Díaz-Grau, Antonio (1999). Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad : propuesta metodológica. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 57. http://eprints.rclis.org/5981/

García-Rodríguez, Araceli & Gómez-Díaz, Raquel (2024). Bibliotecas públicas y acción social: tendencias de una década (2013-2023). *Anuario ThinkEPI*, 18. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2024.e18a37

Gil Calderón, Marcela (2016). La persona adulta mayor desde la biblioteca: una revisión sistemática. *e-Ciencias de la Información*, 1-15. https://doi.org/10.15517/eci.v6i1.21833

Gil Calderón, Marcela; Chaves Salgado, Lorena & Bonilla Carrión, Roger (2020). Las Bibliotecas públicas como promotoras del envejecimiento activo saludable. *e-Ciencias de la Información*. https://doi.org/10.15517/eci.v10i1.38667

Glusker, Ann (2014). Public Libraries Could Better Serve Older Adults by Having More Programming Specifically Directed Toward Them. *Evidence Based Library and Information Practice*, 9(4), 70-72. https://doi.org/10.18438/B8SG7C

Gómez-Hernández, José-Antonio; Hernández-Pedreño, Manuel & Romero-Sánchez, Eduardo (2017). Social and digital empowerment of vulnerable library users of the Murcia Regional Library, Spain. *El Profesional de la Información*, 26(1), 20-33 https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.03

González Teruel, Aurora & Barrios Cerrejón, Maite (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Trea

González Teruel, Aurora (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea

Goulding, Anne (2016). *Public Libraries in the 21st Century. Defining Services and Debating the Future*. London: Routledge.

Haz-Gómez, Francisco Eduardo; López-Martínez, Gabriel & Manzanera-Román, Salvador (2024). La exclusión digital como una forma de exclusión social: una revisión crítica del concepto de brecha digital. *Studia Humanitatis Journal*, 4(1), 57-89. https://doi.org/10.33732/shj.v4i1.112

Hebert, Holly S. & Huwieler, Cara (2021). Adult large print collections in the United States: An exploratory survey. *Journal of Librarianship and Information Science*, 0961000620985921. https://doi.org/10.1177/096100062098592

Heredia-Sánchez, Fernando (2023). Bibliotecas universitarias y formación permanente de las personas mayores: análisis de una experiencia en un entorno digital. *Revista General de Información y Documentación*, 33(1), 281-298. https://doi.org/10.5209/rgid.83228

Hernández-Pedreño, Manuel; Romero-Sánchez, Eduardo & Gómez-Hernández, José-Antonio (2019). Las bibliotecas públicas ante la inclusión digital: desafíos para una ciudadanía más igualitaria. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 10(1), 41. https://doi.org/10.14198/MEDCOM2019.10.1.12

Hernández-Pociño, Fermín & Faba-Pérez, Cristina (2020). Las bibliotecas de los centros residenciales de la Tercera Edad en la Capital de Badajoz (Extremadura, España). En *Retos y tendencias de la investigación Hispano-Mexicana en Ciencias de la Información y de la Documentación* (pp. 184-199). https://eprints.ucm.es/id/eprint/61727/

Hernández-Sánchez, Hilario & Arroyo-Vázquez, Natalia (2014). Efectos de la crisis económica en las bibliotecas españolas. *Profesional De La información*, 23(2), 158–164. https://doi.org/10.3145/epi.2014.mar.08

Hillebrand, Vera (2022). An ageist perspective on age and older adults in information behaviour research. *Information Research,* 27. https://doi.org/10.47989/irisic2214

Hoffman-Goetz, Laurie; Friedman, Daniela B., & Celestine, Ann (2006). Evaluation of a Public Library Workshop: Teaching Older Adults How to Search the Internet for Reliable Cancer Information. *Journal of Consumer Health On the Internet*, 10(3), 29-43. https://doi.org/10.1300/J381v10n03_03

Honnold, Rose Mary & Mesaros, Saralyn A. (2004). *Serving Seniors: A How-to-do-it Manual for Librarians*. Neal-Schuman Publishers.

Horton, Jalesia (2019). Senior Citizens in the Twenty-First-Century Public Library. *Public Library Quarterly*, 38(2), 179-192. https://doi.org/10.1080/01616846.2018.1554176

Hughes, Cynthia (2017). Rural Libraries Services for Older Adults: A Nationwide Survey. *Public Library Quarterly*, 36(1), 43-60. https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1275626

IFLA; Unesco (2022). *Manifiesto IFLA-Unesco sobre bibliotecas públicas 2022*. La Haya: IFLA; Paris: Unesco. https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/2551

Innes, Anthea; McLeod, Mason; Gilani, Umniyah; Kovalik, Kyla J.; Dupuis, Constance & Burke, Equity (2025). A Library-Based "Tech Club" for Older Adults Living with Dementia and Their Care Partners: A Codesigned Pilot Project. *Library Trends,* 74(2), 306-331. https://dx.doi.org/10.1353/lib.2025.a976066.

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) (2011). *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores* (2a ed.). Madrid: IMSERSO. https://hdl.handle.net/10421/5761

Islam, M Anwarul, & Ikeda, Mitsuru (2023). Positive Ageing: How Can Public Libraries Help?. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology,* 60(1), 1001-1003. https://doi.org/10.1002/pra2.925

Joseph, Mylee (2009). Public Library Strategies for the over 50s: Everything Old Is New Again - or Is It? *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(3), 115–119. https://search.informit.org/doi/10.3316/ielapa.057880676532124

Joseph, Mylee (2006). Active, Engaged, Valued: Older People and Public Libraries in New South Wales. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 19(3), 113–117. https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.230712857332198

Juznic Primoz; Blazic Maja; Mercun Tanja; Plestenjak, Bárbara; & Majcenovic Darko (2006), "Who says that old dogs cannot learn new tricks?: A survey of internet/web usage among seniors". *New Library World*, Vol. 107 No. 7-8 pp. 332–345 https://doi.org/10.1108/03074800610677308

Kendall, Margaret (1996). Public library services for older adults. *Library Review*, 45(1), 16-29. https://doi.org/10.1108/00242539610107721

Kirman, Paula (2023). How are Public Libraries in Alberta Responding to the Needs of Older Adults? *Pathfinder: A Canadian Journal for Information Science Students and Early Career Professionals*, 4(1), 118-132.

https://www.academia.edu/110215011/
How_are_Public_Libraries_in_Alberta_Responding_to_the_Needs_of_Older_Adults

Kleiman, Allan M. (2012). "Boomer-ize" your library collection: The basics. *Reference & User Services Quarterly*, 52(2), 102-105. https://www.proquest.com/scholarly-journals/boomer-ize-your-library-collection-basics/docview/1268171500/se-2

Kleiman, Allan M. (2008, July). Senior spaces: The library place for Baby Boomers, older adults & their families. In *World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council*, Québec, Canada. https://origin-archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/072-Kleiman-en.pdf

Klinenberg, Eric (2021). *Palacios del pueblo. Políticas para una sociedad más igualitaria*. Madrid: Capitán Swing. 978-84-123902-7-8

Kozak, Madelyn (2023). *Pride and Privacy: A Practical Guide for Privacy Programming for Older Adults in Public Libraries*. Final Projects Summer 2023. https://ir.lib.uwo.ca/fims_evolvingtech_finalproj_summer2023/2

Kranich, Nancy (2001). Libraries create social capital. *Library Journal*, 126(19), 40-41 https://www.libraryjournal.com/story/libraries-create-social-capital

Kuscus, Mae & Fombad, Madeleine C. (2018). Exploring the informational and recreational needs of the elderly: Library users in Temperance Town, South Africa. *Library Philosophy and Practice.* https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1556/

Lamphere, Carly (2019). Librarians, seniors, and the challenge of technological education and outreach. *Online Searcher*, 43(1), 51-54 https://www.proquest.com/trade-journals/librarians-seniors-challenge-technological/docview/2167240868/se-2

Lankes, R. David (2016). *Ampliemos expectativas: exijamos mejores bibliotecas para lidiar con la complejidad del mundo actual*. Valencia: COBDCV https://www.aldee.eus/ampliemos/index.html

Larkin-Lieffers, Patricia A. (2000). The Older Adult and Public Library Computer Technology: A Pilot Study in a Canadian Setting. *Libri*, 50(4). https://doi.org/10.1515/LIBR.2000.225

Lenstra, Noah (2017a). The Community-Based Information Infrastructure of Older Adult Digital Learning: A Study of Public Libraries and Senior Centers in a Medium-sized City in the USA. *Nordicom Review*, 38(s1), 65-77. https://doi.org/10.1515/nor-2017-0401

Lenstra, Noah (2017b). Agency and ageism in the community-based technology support services used by older adults. *First Monday*, 22(8). https://doi.org/10.5210/fm.v22i8.7559

Lenstra, Noah & Oguz, Fatih (2020). Physical and social health at the library: Studying small and rural public libraries as venues for group fitness among older adults. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 57(1). https://doi.org/10.1002/pra2.211

Lenstra, Noah; Oguz, Fatih; D'Arpa, Christine & Wilson, Lindsey S. (2022). Exercising at the Library: Small and Rural Public Libraries in the Lives of Older Adults. *The Library Quarterly*, 92(1), 5-23. https://doi.org/10.1086/717232

Lenstra, Noah; Oguz, Fatih & Duvall, Courtnay S. (2020). Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(3), 738-748. https://doi.org/10.1177/0961000619871596

Lenstra, Noah; Oguz, Fatih; Winberry, Joseph & Wilson, Lindsey S. (2021). Supporting Social Connectedness of Older Adults during the COVID-19 Pandemic: The Role of Small and Rural Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 0(0), 1-21. https://doi.org/10.1080/01616846.2021.197044

Lenstra, Noah; Winberry, Joseph & Oguz, Fatih (2022). Finding New Ways to Support Social Connections for Older Adults: Rural Public Libraries Innovate during the Pandemic. En *Sustainable Online Library Services and Resources: Learning from the Pandemic*. Bloomsbury Publishing, pp. 79-9

Lin, Zhenphin; Zhang, Yao; Matteson, Miriam; Li, Xiaoming; Tu, Xiaoming; Zhou, Yeqin, & Wang, Jin (2020). Older adults' eHealth literacy and the role libraries can play. *Journal of Librarianship and Information Science*, 53(3), 488-498.https://doi.org/10.1177/0961000620962847

Linley, Rebecca (2000). Public libraries, older people and social exclusion. En: *Open to all? The public library and social exclusion*, The Council for Museums, Archives and Libraries, pp. 385-399. https://seapn.org.uk/wp-content/uploads/vol3wp16.pdf

López Melguizo, Inmaculada (2023). Biblioteca y mayores: un proyecto inclusivo en la Biblioteca Pública Municipal de La Chana. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 38(126), 82-108. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9229282

López Peña, Tatiana (2016). *Influencia del ocio formativo en las vidas de las personas mayores. Estudio de caso: 8 personas mayores que asisten al club del adulto mayor en la biblioteca Francisco José de Caldas* [Trabajo de Grado, Universidad de los Andes]. https://hdl.handle.net/1992/13693

Luiña López, Alexia (2017). *La atención a las personas mayores desde la biblioteca pública: análisis de la situación actual y propuesta de mejora. Plan de investigación*. Universidad de Salamanca. https://gredos.usal.es/handle/10366/133250

Luyt, Brendan; Chow, Yaw H.; Ng, Kiak P. & Lim, Jillian (2011). Public Library Reading Clubs and Singapore's Elderly. *Libri*, 61(3). https://doi.org/10.1515/libr.2011.017

Luyt, Brendan & Ann, Ho S. (2011). Reading, the library, and the elderly: A Singapore case study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 43(4), 204-212. https://doi.org/10.1177/0961000611418813

Malone, Tara; Jo, Phill & Clifton, Shari (2017). Perceived eHealth Literacy and Information Behavior of Older Adults Enrolled in a Health Information Outreach Program. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 21(2), 137-147. https://doi.org/10.1080/15398285.2017.1300040

Martín Hernández, Isidoro (2025). Envejecimiento activo, con éxito y saludable: Una nueva vida de las personas mayores. *Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 1(29), 65–90. https://doi.org/10.5944/comunitania.29.4

Martín Romero, Ana Mª (2020). La brecha digital generacional. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, 151, 77-93 https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/inline-files/2023/06/151_5.pdf

Martínez Peñaranda, María (2024). *El Sello de Calidad del Consejo de Coordinación Bibliotecaria (CCB). Un análisis de las bibliotecas públicas ganadoras (2017-2024)*. [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Murcia]

Mateos González, Alberto (2024). *La función social de las bibliotecas en el entorno rural: el Premio María Moliner*. [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Salamanca]

Mates, Barbara T. (2003). *5-Star Programming and Services for Your 55 Library Customers*. American Library Association.

Martín Moreno Carmen (2008). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 129-149. https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220129A

Maxwell, Julia A. (2025a). *Public Libraries & Older Adults: An Annotated Bibliography for Social Workers & Librarians*. https://doi.org/10.7282/00000529

Maxwell, Julia A. (2025b). Public Libraries, Older Adults, and Social Determinants of Health: A Narrative Research Synthesis. *The Library Quarterly*, 95(3) (en prensa). https://doi.org/10.1086/737069

Merkley, Cari (2012). Public Library Training Program for Older Adults Addresses Their Computer and Health Literacy Needs. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(4), 105-107. https://doi.org/10.18438/B8CP6B

Miquel, Jaime (2006). Integración de teorías del envejecimiento (parte II). *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 41(2), 125-127. https://doi.org/10.1016/S0211-139X(06)72936-5

Miquel, Jaime (2005). Integración de teorías del envejecimiento (parte I). *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 41(1), 55-63. https://doi.org/10.1016/S0211-139X(06)72923-7

Monje Jiménez, Teresa; García López, Fátima; Morales García, Ana Mª & Pérez Lorenzo, Belén (2009). Las bibliotecas públicas ante la brecha digital: tercera edad y discapacidad. *Segunda Conferencia internacional sobre brecha digital e inclusión social*. https://hdl.handle.net/10016/12318

Montaña. Mireia; Estanyol, Elisenda & Lalueza, Ferrán (2015). Internet y nuevos medios: estudio sobre usos y opiniones de los seniors. *El Profesional de la Información*, 24(6), 759-765 http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.nov.07

Montserrat Vintró, M.ª Neus (2012). La biblioteca para la memoria. *Actas del IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Cultura, 431-444 http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/6721/1/biblioteca_memoria.pdf

Moragas, Elena (2024). Env(b)elleix a Riells i Viabrea: Una biblioteca rural com a eix comunitari i d'envelliment actiu. *Item: Revista de biblioteconomia i documentació*, 77, 122-126. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9963561

Moreno Mulas, M.ª Antonia (2006). Bibliotecas públicas: no tengo edad para esto, una experiencia de formación en las TIC. *Educación y Biblioteca*, 156, 97-100. https://gredos.usal.es/handle/10366/119313

Morillo Moreno, Juan-Carlos (2009). Reduciendo la brecha digital : la contribución de la biblioteca universitaria de Huelva a la alfabetización informacional de personas mayores. *XV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. https://core.ac.uk/reader/60634772

Na, K., Jeong, Y., & Lee, J. (2024). Exploring older adults' motivation to use public libraries in South Korea using the attention, relevance, confidence, and satisfaction (ARCS) motivation model. *Library and Information Science Research*, 46(2). https://doi.org/10.1016/j.lisr.2024.101296

Noguera Fernández, M.ª del Carmen (2023). *Bibliotecas públicas y personas mayores de 65 años en la provincia de Granada*. [Trabajo Fin de Máster, Universidad Complutense de Madrid].

Oldenburg, Ray (1989). *Great good place cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons and other hangout at the heart of the community*. Paragon House.

Omella, Ester (2023). El Manifiesto de la IFLA-Unesco sobre bibliotecas públicas de 2022: un instrumento clave en el apoyo a las bibliotecas públicas. *Anuario ThinkEPI*, 17. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2023.e17a42

Ortoll Espinet, Eva (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social. En: *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones: el papel de las bibliotecas*. Madrid: Universidad Complutense, 39-50 https://hdl.handle.net/20.500.14352/56662

Otani, Saeko; Sato, Koryu & Kondo, Naoki (2025). Public libraries and functional disability: A cohort study of Japanese older adults. *SSM - Population Health*, 29. https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2025.101762

Parés Ramírez, Katiuska; Roque Hernández, Yoslenys & Fernández Coello, Reiner (2020). El envejecimiento de la población en Cuba: una visión y propuesta desde la Biblioteca Pública. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 119, 89-99. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673441

Parés Ramírez, Katiuska; Roque Hernández, Yoslenys & Fernández Coello, Reiner (2019). Alfabetización informacional para el grupo etario tercera edad. *Ciencias de la información*, 50(3), 7-10. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7959113

Pérez Díaz, Julio (2006). Demografía y envejecimiento. *Informes Portal Mayores, 51. Lecciones de Gerontología* https://digital.csic.es/handle/10261/5120

Pérez Díaz, Julio; Castillo Belmonte, Ana Belén; Aceituno Nieto, Pilar & Ramiro Fariñas, Diego (2024). *Un perfil de las personas mayores en España, 2024. Indicadores estadísticos básicos*. Madrid. Informes Envejecimiento En Red, 33. 50p. https://envejecimientoenred.csic.es/un-perfil-de-las-personas-mayores-en-espana-2024-indicadores-estadisticos-basicos/

Pérez Montoya, Yalila; Toncel Mendoza, Jesika Leonor & Yucumá Castillo, Diana Angélica (2022). *Envejecimiento funcional: los servicios bibliotecarios como plataforma para la participación, el bienestar emocional y la productividad de personas mayores* [Thesis, Universidad del Rosario]. https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/34701

Perry, Claudia A. (2014). Information Services to Older Adults: Initial Findings from a Survey of Suburban Libraries. *The Library Quarterly*, 84(3), 348-386. https://doi.org/10.1086/676491

Petretto, Donatella Rita; Pili, Roberto; Gaviano, Luca; Matos López, Cristina & Zuddas, Carlo (2016). Envejecimiento activo y de éxito o saludable: una breve historia de modelos

conceptuales. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 51(4), 229-241. https://doi.org/10.1016/j.regg.2015.10.003

Pino Juste, Margarita; Soto Carballo, Jorge Genaro; y Rodríguez López, Beatriz (2015). Las personas mayores y las TIC. Un compromiso para reducir la brecha digital. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 26, 337-359 https://gredos.usal.es/handle/10366/140160

Piper, David; Palmer, Serenity & Xie, Bo (2009). Services to Older Adults: Preliminary Findings from Three Maryland Public Libraries. *Journal of Education for Library and Information Science*, 50(2), 107–118. https://www.webjunction.org/content/dam/WebJunction/Documents/webJunction/ServiceStudy.pdf

Robbins, Wendy L. (2012). *A Place for Us? Baby Boomers, Their Elders, and the Public Library.* [Université d'Ottawa / University of Ottawa]. http://hdl.handle.net/10393/20506

Robinson, Scott (2005). Reflexiones sobre la inclusión digital. *Nueva Sociedad*, 195, 126-140. https://static.nuso.org/media/articles/downloads/3244_1.pdf

Rodríguez Caeiro, Eva M.ª (2015). *Estudio de usabilidad del OPAC de la biblioteca municipal central de Santa Cruz de Tenerife: formación y repercusión en el colectivo de personas mayores*. [Trabajo Fin de Grado. Universidad de Murcia].

Romero-Sánchez, Eduardo; Hernández-Pedreño, Manuel & Gómez-Hernández, José-Antonio (2021). Función social y digital de las bibliotecas públicas en España tras la crisis económica y sociosanitaria: perspectivas y retos. *El Profesional de la información*, 30(5) https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.10

Rothbauer, Paulette & Dalmer, Nicole (2018). Reading as a lifeline among aging readers: Findings from a qualitative interview study with older adults. *Library & Information Science Research*, 40(3-4), 165-172. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2018.08.001

Rothstein, Pauline & Schull, Diantha D. (2010). *Boomers and Beyond: Reconsidering the Role of Libraries*. American Library Association (ALA). https://www.ala.org/tools/librariestransform/boomers-and-beyond-reconsidering-role-libraries

Ruiz López, Inés (2024). *Procesos de inclusión digital de las personas adultas*. [Trabajo Fin de Máster. Universidad de Murcia]

Ruiz Olabuénaga, José Ignacio (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto

Sabo, Robin M. (2017). Lifelong learning and library programming for third agers. *Library Review*, 66(1/2), 39-48. https://doi.org/10.1108/LR-08-2016-0065

Sádaba, Charo (2024). Alfabetización mediática: más allá de la lucha contra la desinformación. *Anuario ThinkEPI*, 18. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2024.e18a27

Saloni Marimón, Guadalupe (2017). *Serveis bibliotecaris per a persones grans: una nova realitat, una nova percepció (Xarxa de Biblioteques Municipals de Barcelona)* [Ph.D. Thesis, Universitat de Barcelona]. http://www.tdx.cat/handle/10803/482039

Saloni Marimón, Guadalupe; Rey Martín, Carina & Rodríguez Parada, Carmen (2014). Biblioteca pública i treball social: El treball interdisciplinari al servei d'una generació. *RTS: Revista de treball socia*l, 201, 125-132. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4845282

Saloni Marimon, Guadalupe; Rey Martín, Carina & Rodríguez Parada, Carmen (2018). Panoràmica internacional de respostes a l'envelliment demogràfic, dins l'àmbit de la biblioteca pública. 1*5es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*. http://www.cobdc.net/15JCID/wp-content/uploads/2018/05/Comu16.pdf

Saloni Miramón, Guadalupe (2008). Bibliotecas y mayores : la ola perfecta de no-viejos se acerca a la playa de la biblioteca pública. *BiD. Textos universitaris en biblioteconomía i documentació*, 21. https://bid.ub.edu/21/salon2.htm

Sánchez-García, Sandra (2024). La transformación social de las bibliotecas: luces y sombras. *Anuario ThinkEPI*, 18. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2024.e18a24

Sánchez-García, Sandra & Yubero, Santiago (2016). Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas: nuevos perfiles profesionales para nuevos tiempos. *El Profesional de la Información*, 25(2), 226. https://doi.org/10.3145/epi.2016.mar.09

Sánchez-García, Sandra & Yubero, Santiago (2015). Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social. *El Profesional de la Información*, 24(2), 103. https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.03

Sandoval Álvarez, Benjamín (2016). ¿Inclusión en qué? Conceptualizando la inclusión social. *Ehquidad. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 5, 71-108 https://revistas.proeditio.com/ehquidad/article/view/1333

Schull, Diantha D. (2013). *50+ Library Services: Innovation in Action*. ALA. https://www.alastore.ala.org/content/50-library-services-innovation-action

Sellés-Carot, Alicia (coord.) (2019). *Estrategia nacional de información y bibliotecas como agentes para la consecución de los objetivos de la Agenda 2030*. Consejo de Cooperación Bibliotecaria. https://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/propuesta_estrategia_Bcas-y-Agenda-2030_02.19_rev2.pdf

Shi, Yanshia & Luo, Lili (2020). Meeting chinese older adults' health information needs: The role of public libraries. *Library Quarterly*, 90(3), 332-348. https://doi.org/10.1086/708961

Sikes, Scott (2020). Rural Public Library Outreach Services and Elder Users: A Case Study of the Washington County (VA) Public Library. *Public Library Quarterly*, 39(4), 363-388. https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1659070

Sikes, Scott (2018). *The Impact of Library Outreach Services on Elder Users in Rural Virginia: A Case Study of the Washington County Public Library*. Master's Thesis, University of Tennessee. https://trace.tennessee.edu/utk_gradthes/5069

Skare, Roswitha (2024). The Norwegian Public Library of the Future – What are the Challenges to Meet? *Proceedings from the Document Academy*, 11(2). https://doi.org/10.35492/docam/11/2/9

Sloan, Margaret & Vincent, John (2009). *Library services for older people-good practice guide*. Nadderwater, Exeter: The Network. https://seapn.org.uk/wp-content/uploads/Library-services-good-practice-guide-1336795.pdf

Sørensen, Kristian M. (2021). Where's the value? The worth of public libraries: A systematic review of findings, methods and research gaps. *Library & Information Science Research*, 43(1), 101067. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101067

Stephens, Annabel K. (2006). Twenty-First Century Public Library Adult Services. *Reference & User Services Quarterly*, 45(3), 223–235. http://www.jstor.org/stable/20864519

Stiff, Hannan L. (2016). *Programmes and Events for Older Adults in Auckland's Public Libraries* [Master of Information Studies, Victoria University of Wellington]. https://ir.wgtn.ac.nz/handle/123456789/19666

Tang, Zichuan; Xu, Xuan; Wang, Feifei; Zhang, Lekai & Zhu, Min (2024). Effect of interface layout design of a public library website on information-seeking experience for elderly people. *Library Hi Tech*. https://doi.org/10.1108/LHT-10-2023-0517

Tomczyk, Lukasz; d'Haenens, Leen; Gierszewski, Dorota & Sepielak, Dominika (2023). Inclusión digital desde una perspectiva intergeneracional: promover el desarrollo de la alfabetización digital y mediática entre las personas mayores desde la perspectiva de los jóvenes-adultos. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, 68, 115-154. https://doi.org/10.12795/pixelbit.97922

Travieso, José Luis & Planella, Jordi (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *UOC Papers*, 6. http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf

Trawinski, Ian; Picker, Lisa & Berstler, Andrea (2025). Intergenerationally Accessible Makerspaces: How Carroll County Public Library's Exploration Commons Serves Our Local Senior Population. *Information Technology and Libraries*, 44(1). https://doi.org/10.5860/ital.v44i1.17385

Turock, Betty J. (1987). Public Library Service for Older Adults: Update 1984. T*he Library Quarterly*: Information, Community, Policy, 57(2), 137-170. https://www.jstor.org/stable/4308114

Tward, Adam (2022). *Library Program: Assisting Elderly Patrons with Technology*. Final Projects Winter 2022. https://ir.lib.uwo.ca/fims_evolvingtech_finalproj_winter2022/5

Uda, Norihiko; Mizoue, Chieko; Donkai, Saori & Ishimura, Saki (2018). Information seeking behavior of older adults in a public library in Japan. *LIBRES: Library and Information Science Research Electronic Journal*, 28(1), 1-12. https://www.proquest.com/scholarly-journals/information-seeking-behavior-older-adults-public/docview/2258087689/se-2

Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados (UDP) (2017). *Informe sobre mayores y necesidades de información y formación*. Informes Mayores UDP, 6, Año V, Marzo 2017 https://mayoresudp.org/wp-content/uploads/2014/09/INF-MAYOR-2017-MAR-Necesidades-In_formacion.pdf

Van Dijk, Jan (2020). *The Digital Divide*. Cambridge: Polity Press.

Vera-Baceta, Miguel Ángel & Gómez-Hernández, José-Antonio (2021). "Espacios de ciudadanía digital" en las bibliotecas públicas: una propuesta para su integración en el marco del Plan nacional de competencias digitales. *Anuario ThinkEPI*, 15. https://doi.org/10.3145/thinkepi.2021.e15b02

Vincent, John (2014). An overlooked resource? Public libraries' work with older people – an introduction. *Working with Older People*, 18(4), 214-222. https://doi.org/10.1108/WWOP-06-2014-0018

Vuorikari, Riina; Kluzer, Stefano & Punie, Yves (2022). *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens – With new examples of knowledge, skills and attitudes*. Publications Office of the European Union, Luxembourg ISBN 978-92-76-48883-5 https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC128415/JRC128415_01.pdf

Wang, Mei-Yu (2013). Public library blogs and elders' self-learning: a content analysis. *The Electronic Library*, 31(4), 521-534. https://doi.org/10.1108/EL-10-2011-0153

Welliver, Hillary (2017). *Closing the Gap: Public Libraries and Senior Learners*. https://www.proquest.com/dissertations-theses/closing-gap-public-libraries-senior-learners/docview/1969255610/se-2

Widman, Sari (2023). Infrastructuring Pathways to Technology Learning for Older Adults in a Public Library. In *Proceedings of the 17th International Conference of the Learning Sciences-ICLS 2023*, pp. 1569-1572. https://repository.isls.org/handle/1/9976

Wicks, Don A. (2004). Older Adults and Their Information Seeking. *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 22(2), 1-26. https://doi.org/10.1300/J103v22n02_01

Williamson, Kirsty; Bannister, Marion & Sullivan, Jen (2010). The crossover generation: Baby boomers and the role of the public library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 42(3), 179-190. https://doi.org/10.1177/0961000610368917

Williamson, Kirsty; Bannister, Marion; Makin, Lynne; Johanson, Graeme; Schauder, Don & Sullivan, Jen (2006). When I'm 64: The public library after the retirement of the baby boomers. In *Research Applications in Information and Library Studies (RAILS) Seminar*. Centre for Information Studies. pp. 53-66 https://researchoutput.csu.edu.au/ws/portalfiles/portal/9675100/PID10398.pdf

Williamson, Kirsty; Bannister, Marion; Makin, Lynne; Johanson, Graeme; Schauder, Don & Sullivan, Jen (2006). 'Wanting it now': baby boomers and the public library of the future. *The Australian Library Journal*, 55(1), 54-72. https://doi.org/10.1080/00049670.2006.10721811

Winberry, Joseph; Powell, Griffin & O'Donnell, Tara (2025). Older Adult Perspectives on Public Librarian Education in an Aging Society: Early Findings. *Proceedings of the ALISE Annual Conference*. https://doi.org/10.21900/j.alise.2025.2078

Wojciechowska, Maja D. (2021). The role of public libraries in the development of social capital in local communities: a theoretical study. *Library Management*, 42(3), 184-196. https://doi.org/10.1108/LM-10-2020-0139

Wynia, Kaitlin; Scott, McQuire & Gillett, James (2019). *Comparing Australian and Canadian public library systems: A qualitative investigation of older adult public library programming and services*. Student publication. http://hdl.handle.net/11375/25102.

Xiao, Xue & Miao, Meiju (2019). Library service to older adults in america: History and insights. *Journal of Library Science in China*, 45(1), 95-109. https://doi.org/10.13530/j.cnki.jlis.190007

Xie, Bo & Bugg, Julie M. (2009). Public library computer training for older adults to access high-quality Internet health information. *Library & Information Science Research*, 31(3), 155-162. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.03.004

Yi, Yon Jeong (2015). Compliance of Section 508 in public library systems with the largest percentage of underserved populations. *Government Information Quarterly*, 32(1), 75-81. https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.005

Zadražilová, Ivanka & Vizváry, Paula (2022). Digital Literacy Competencies and Interests of Elderly People. En S. Kurbanoğlu, S. Špiranec, Y. Ünal, J. Boustany, & D. Kos (Eds.), *Information Literacy in a Post-Truth Era*. Springer International Publishing, pp. 137-146 https://doi.org/10.1007/978-3-030-99885-1_12

ANEXOS

ANEXO I. Bibliografía específica sobre bibliotecas públicas y personas mayores (2000-2025)

American Library Association (2018). *Keys to Engaging Older Adults*. https://www.ala.org/sites/default/files/aboutala/content/Keys%20to%20Engaging%20Older%20Adults-8-19-2019.pdf

American Library Association (2017). *Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices*. https://www.ala.org/sites/default/files/rusa/content/resources/guidelines/60plusGuidelines2017.pdf

American Library Association. (2008). Guidelines for Library and Information Services to Older Adults. *RUSQ: A Journal of Reference and User Experience*, 48(2), 209-212. https://doi.org/10.5860/rusq.48n2.209

Anna, Nove E.. & Harisanty, D. (2019). The Motivation of Senior Citizens in Visiting Public Libraries in Developing Country. *Library Philosophy and Practice*, 1-13. https://www.proquest.com/scholarly-journals/motivation-senior-citizens-visiting-public/docview/2299763878/se-2

Andreu Ramos, Carolina (2013). *Necesidades de información de mujeres jubiladas viudas en el contexto de la vida cotidiana. La biblioteca pública como servicio de valor añadido* [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Valencia].

https://www.academia.edu/109103999/Necesidades_de_informacion_de_mujeres_jubiladas_viudas_en_el_contexto_de_la_vida_cotidiana_la_biblioteca_publica_como_servicio_de_valor_añadido

Ares Seijo, Ivana (2004). Gent gran a la biblioteca: més enllà de la lectura del diari. *ITEM*, 36, 41-57. https://raco.cat/index.php/Item/article/view/22613/22447

Armas, Maricela. (2019). The Library Improving Life for Older Adults. *Library Trends*, 67(4), 630-641. https://doi.org/10.1353/lib.2019.0014

Asla, Terryl; Williamson, Kirsty & Mills, John (2006). The role of information in successful aging: The case for a research focus on the oldest old. *Library & Information Science Research*, 28(1), 49-63.https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.11.005

Baluk, Kaitlin W.; Detlor, Brian; La Rose, Tara & Alfaro-Laganse, Carmela (2023). Exploring the Digital Literacy Needs and Training Preferences of Older Adults Living in Affordable Housing.

Journal of Technology in Human Services, 41(3), 203-229. https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15228835.2023.2239310

Baluk, Kaitlin W.; Griffin, Meridith & Gillett, James (2021). Mitigating the Challenges and Capitalizing on Opportunities: A Qualitative Investigation of the Public Library's Response to an Aging Population. *Canadian Journal on Aging / La Revue Canadienne Du Vieillissement*, 40(3), 475-488. https://doi.org/10.1017/S0714980820000367

Baluk, Kaitlin W.; McQuire, Scott; Gillett, James & Wyatt, Danielle (2020). Aging in a Digital: Exploring How Canadian and Australian Public Library Systems Program for Older Adults. *Public Library Quarterly*, 0(0), 1-19. https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1811612

Barrie, Hanna, La Rose, Tara, Detlor, Brian, Julien, Heidi & Serenko, Alexander (2021). "Because I'm Old": The Role of Ageism in Older Adults' Experiences of Digital Literacy Training in Public Libraries. *Journal of Technology in Human Services*, 0(0), 1-26. https://doi.org/10.1080/15228835.2021.1962477

Bennett-Kapusniak, Renee (2018). P*ublic library programs and services for midlife and beyond: Expanding opportunities for a growing population*. Bloomsbury Publishing USA. https://books.google.es/

Bennett-Kapusniak, Renee (2013). Older Adults and the Public Library: The Impact of the Boomer Generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204–222. https://doi.org/10.1080/01616846.2013.818814

Bernal Ros, Adriá (2023). *Els beneficis socials de la biblioteca pública. Accions per reduir la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran*. [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Barcelona.] https://hdl.handle.net/2445/202207

Brooks, Ashely (2021). *Senior Services Today: A Practical Guide for Librarians*. Rowman & Littlefield.

Butcher, Wendy & Street, Patsy (2009). Lifelong learning with older adults. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(2), 64-70. https://www.proquest.com/scholarly-journals/lifelong-learning-with-older-adults/docview/214110441/se-2

Calero-Prieto, Inmaculada & Faba-Pérez, Cristina (2020). Servicios bibliotecarios para la tercera edad. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación* (ISSNe 2174-081X; ISSN 1888-0967), 14(1), 55-68. https://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/4693

Canadian Library Association (CLA). (2016, noviembre 16). *Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults*. Canadian Federation of Library Associations. http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/canadian-guidelines-on-library-and-information-services-for-older-adults/

Canadian Library Association. Interest Group on Services for Older People. (2002). *Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults*. Canadian Library Association. http://cla.ca/wp-content/uploads/Library-and-Information-Services-for-Older-Adults-Nov-2007.pdf

Carpe Hernández, María (2016). *¿Están las bibliotecas públicas adaptadas a las necesidades de las personas mayores? El caso de la Biblioteca Regional de Murcia*. [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Murcia.]

Casselden, Biddy (2023). Not like riding a bike: How public libraries facilitate older people's digital inclusion during the Covid-19 pandemic. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(3), 704-718. https://doi.org/10.1177/09610006221101898

Castiglioni, Griselda (2024). Acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores, una experiencia de formación con compromiso social. *Revista de Investigación sobre Bibliotecas, Educación y Sociedad*, 1, e96669-e96669. https://doi.org/10.5209/RIBE.96669

Cavanagh, Mary F.. & Robbins, Wendy (2012). Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review*, 61(8/9), 622-640. https://doi.org/10.1108/00242531211292114

Charbonneau, Deborah H. (2014). Public Library Websites and Adherence to Senior-Friendly Guidelines. *Public Library Quarterly*, 33(2), 121-130. https://doi.org/10.1080/01616846.2014.910722

Colibaba, Amber & Skinner, Mark W. (2019). Rural public libraries as contested spaces of older voluntarism in ageing communities. *Journal of Rural Studies*, 70, 117-124. https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2019.08.007

Connolly, Lorraine (2024). Irish Public Libraries as safe social spaces for older adults. *Reflective Professional*, 4. https://doi.org/10.48525/rp-2024-id163

Dalmer, Nicole K.; Bull, Amanda & Mitrovica, Bria (2024). «When somebody says this is a program for adults, it kind of smacks of pornography»: Older Adults' Opinions on Age Labels in the Public Library. *Gerontologist*, 64(6). https://doi.org/10.1093/geront/gnae011

Dalmer, Nicole K. & Griffin, Meridith (2023). Older adults, public libraries, and Sustainable Development Goals. In: *How public libraries build sustainable communities in the 21st century*. Emerald Publishing Limited, pp.153-160

Dalmer, Nicole K. & Mitrovica, Bria (2022). The public library as social infrastructure for older patrons: Exploring the implications of online library programming for older adults during COVID-19. *Library & Information Science Research*, 44(3), 101177. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101177

Dalmer, Nicole K.; Sawchuk, Dana & Ly, Mina (2022a). "I felt there was a big chunk taken out of my life": COVID-19 and older adults' library-based magazine leisure reading. *Leisure Studies*, 0(0), 1-15. https://doi.org/10.1080/02614367.2022.2148719

Dalmer, Nicole K.; McKenzie, Pam; Rothbauer, Paulette; Martin-Yeboah, Ebenezer & Oswald, Kevin (2022b). Palaces for the People: Mapping Public Libraries' Capacity for Social Connection and Inclusion. *FIMS Publications*, 65. https://ir.lib.uwo.ca/fimspub/375

Dalmer, Nicole K.; Griffin, Meredith; Baluk, Kaitlin W. & Gillett, James (2020, Jul). Aging in (Third) Place with Public Libraries. *Public Libraries*, 59, 22-30. https://www.proquest.com/magazines/aging-third-place-with-public-libraries/docview/2443442894/se-2

Dalmer, Nicole (2017). Mind the Gap: Towards the Integration of Critical Gerontology in Public Library Praxis. *Journal of Critical Library and Information Studies*, 1(1), 1-23. https://ir.lib.uwo.ca/fimspub/136

Davies, Beth (2024). "It's a Lively Place": The Impact of Public Library Clubs for Adults on How Attendees of These Clubs Perceive and Use Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 43(6), 751-775. https://doi.org/10.1080/01616846.2024.2340187

Decker, Emy N. (2010). Baby Boomers and the United States public library system. *Library Hi Tech*, 28(4), 605-616. https://doi.org/10.1108/07378831011096268

De-la-Calle-Hernández, M.ª del Carmen; García-Jáñez, Eva Margarita; Gómez-Díaz-Ortiz, María Sierra; Gonzalo-Ortiz, Elena; Mena-Macías, Natividad; Ramos-Claudio, Rafael & Rebollo-Arranz,

Alberto-Francisco (2024). Mayores Conectados: diseño y desarrollo de servicios en bibliotecas públicas para superar la brecha digital de personas mayores. *Revista de Investigación sobre Bibliotecas, Educación y Sociedad*, 1, e95024-e95024. https://doi.org/10.5209/RIBE.95024

Detlor, Brian (2025). Public Library-Led Digital Literacy Training to Older Adults in Social Housing. *Proceedings of the Annual Conference of CAIS / Actes du congrès annuel de l'ACSI*. https://doi.org/10.29173/cais1887

Díaz Grau, Antonio (2006). Experiencias con ancianos y niños en una biblioteca pública: bueno, bonito y barato. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 21(82), 57-68. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2259123

Díaz Grau, Antonio & García Gómez, Francisco Javier (2023). Empoderando a la comunidad desde la biblioteca pública para aliviar la soledad no deseada de las personas mayores: La experiencia de las Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia). *X Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: El desafío de la transformación*, 2023, págs. 148-153 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9684305

Dieterle, Ulrike & Becker, Cheryl (2011). Health Information for the Elderly and Their Caregivers: A Training Toolkit for Public Libraries. *Journal of Consumer Health On the Internet*, 15(2), 132-148. https://doi.org/10.1080/15398285.2011.573332

Donkai, Saori & Mizoue, Chieko (2014). The Public Library in an Aging Society: Developing Active Library Participation in Japan. In I. Management Association (Ed.), *Adult and Continuing Education: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. IGI Global Scientific Publishing*, pp. 874-891 https://doi.org/10.4018/978-1-4666-5780-9.ch049

Elgamal, Ragadh; La Rose, Tara; Detlor, Brian; Julien, Heidi & Serenko, Alexandre (2024). A Community Partnership Approach to Digital Literacy Training for Older Adults Between Public Libraries and Seniors' Organizations. *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 47(1), 3-17. https://doi.org/10.5206/cjils-rcsib.v47i1.16593

Faba-Pérez, Cristina & Calero Prieto, Inmaculada (2021). Las bibliotecas públicas y la integración de las tecnologías en la tercera edad. *Revista General de Información y Documentación*, 31(1), 15-35. https://doi.org/10.5209/rgid.73761

Faba-Pérez, Cristina & Patiño-Agudo, Rocío (2017). La formación de profesionales universitarios en información y documentación desde una nueva perspectiva: la tercera edad. *Investigación*

Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información, *31*(71), 17-51. https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57808

Fattahi, Rahmatollah & Mahboub, Siamak (2025). Promoting Public Library Services to Overcome the Digital Divide and Inequality: An Exploratory Opinion Case of Elderly People in Iran. En B. Mehra, L. Seifi, & V. Irvin (Eds.), *Social Justice in Library and Information Science*. Emerald Publishing Limited. (pp. 321-336)

Fernández, Celso; Ortiz, Meritxell & Sust, Anna (2014). eCultura, l'Espai Cultura de la biblioteca Sagrada Família – Josep M. Ainaud de Lasarte, una fórmula de combatre la soledat de la gent gran des de les biblioteques públiques. *14es jornades Catalanes d'Informació i Documentació*. http://www.cobdc.net/14JCID/wp-content/2016/pdf_icon.png

García de Alcaraz Ruiz, Teresa (2023). *El impacto de los proyectos sociales de las bibliotecas públicas: "Nosotros te leemos" y la Biblioteca Pilar Barnés de Lorca*. [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Murcia] https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/131883

García Gómez, Francisco Javier (2024). Atendiendo a personas mayores en la biblioteca: consideraciones para una comunicación eficaz. *Desiderata*, 23, 134-140 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9303560

García Gómez, Francisco Javier (2020a). Las personas mayores, protagonistas en las colecciones bibliotecarias. *Desiderata*, 13, 66-70. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7217938

García Gómez, Francisco Javier (2020b). Iniciativas bibliotecarias para personas mayores en tiempos de COVID-19. *Desiderata*, 15, 92-99. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7619659

García Gómez, Francisco Javier (2019a). La sociedad se hace mayor: retos y oportunidades para las bibliotecas públicas. *Información y sociedad. Estudios Hispano-Brasileños*, Vol. 1, 2019 (Información y Sociedad: accesibilidad e investigación documental), ISBN 978-84-09-16796-8, págs. 12-30, 12-30. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7537693

García Gómez, Francisco Javier (2019b). Llegando a (más) personas mayores: experiencias de extensión bibliotecaria. *Desiderata*, 10, 26-30. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6749209

García Gómez, Francisco Javier (2019c). ¿Qué ofrecen las bibliotecas públicas a las personas mayores hoy en día? *Desiderata*, 11, 30-33. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6885098

García Gómez, Francisco Javier (2019d). Algunas ideas para impulsar proyectos bibliotecarios con y para personas mayores. *Desiderata*, 12, 48-53. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7140100

García Gómez, Francisco Javier (2015a). Cuando la edad no es una excusa: Recursos y servicios bibliotecarios para personas mayores. *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Bibliotecas Públicas, conectados contigo*, 2015, págs. 185-196, 185-196. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5061448

García Gómez, Francisco Javier (2015b). Las bibliotecas públicas también son para los «mayores»: resultados de una encuesta realizada a profesionales bibliotecarios españoles. *Revista General de Información y Documentación*, 25(1), 69-91. https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n1.48988

García Gómez, Francisco Javier (2008). Integrando a los mayores en la sociedad digital. Propuestas desde la biblioteca pública. *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas [Recurso electrónico]: bibliotecas plurales*, 2008, págs. 631-642, 631-642. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3151810

García Gómez, Francisco Javier & Díaz Grau, Antonio (2008). La biblioteca pública, espacio intergeneracional: de las palabras a los hechos. *Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario*, 13, 43-48. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2593428

García Gómez, Francisco Javier & Díaz Grau, Antonio (2004). Servicios bibliotecarios para la tercera edad en entornos web: experiencias desarrolladas en bibliotecas públicas. *El profesional de la información*, 13(4), 272-280. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=935868

Gil Calderón, Marcela (2016). La persona adulta mayor desde la biblioteca: una revisión sistemática. *e-Ciencias de la Información*, 1-15. https://doi.org/10.15517/eci.v6i1.21833

Gil Calderón, Marcela; Chaves Salgado, Lorena & Bonilla Carrión, Roger (2020). Las Bibliotecas públicas como promotoras del envejecimiento activo saludable. *e-Ciencias de la Información*. https://doi.org/10.15517/eci.v10i1.38667

Glusker, Ann (2014). Public Libraries Could Better Serve Older Adults by Having More Programming Specifically Directed Toward Them. *Evidence Based Library and Information Practice*, 9(4), 70-72. https://doi.org/10.18438/B8SG7C

Hebert, Holly S. & Huwieler, Cara (2021). Adult large print collections in the United States: An exploratory survey. *Journal of Librarianship and Information Science*, 0961000620985921. https://doi.org/10.1177/0961000620985921

Heredia-Sánchez, Fernando (2023). Bibliotecas universitarias y formación permanente de las personas mayores: análisis de una experiencia en un entorno digital. *Revista General de Información y Documentación*, 33(1), 281-298. https://doi.org/10.5209/rgid.83228

Hernández-Pociño, Fermín & Faba-Pérez, Cristina (2020). Las bibliotecas de los centros residenciales de la Tercera Edad en la Capital de Badajoz (Extremadura, España). En *Retos y tendencias de la investigación Hispano-Mexicana en Ciencias de la Información y de la Documentación* (pp. 184-199). https://eprints.ucm.es/id/eprint/61727/

Hillebrand, Vera (2022). An ageist perspective on age and older adults in information behaviour research. *Information Research*, 27. https://doi.org/10.47989/irisic2214

Hoffman-Goetz, Laurie; Friedman, Daniela B., & Celestine, Ann (2006). Evaluation of a Public Library Workshop: Teaching Older Adults How to Search the Internet for Reliable Cancer Information. *Journal of Consumer Health On the Internet*, 10(3), 29-43. https://doi.org/10.1300/J381v10n03_03

Honnold, Rose Mary & Mesaros, Saralyn A. (2004). *Serving Seniors: A How-to-do-it Manual for Librarians*. Neal-Schuman Publishers.

Horton, Jalesia (2019). Senior Citizens in the Twenty-First-Century Public Library. *Public Library Quarterly*, 38(2), 179-192. https://doi.org/10.1080/01616846.2018.1554176

Hughes, Cynthia (2017). Rural Libraries Services for Older Adults: A Nationwide Survey. *Public Library Quarterly*, 36(1), 43-60. https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1275626

Innes, Anthea; McLeod, Mason; Gilani, Umniyah; Kovalik, Kyla J.; Dupuis, Constance & Burke,

Equity (2025). A Library-Based "Tech Club" for Older Adults Living with Dementia and Their Care Partners: A Codesigned Pilot Project. *Library Trends,* 74(2), 306-331. https://dx.doi.org/10.1353/lib.2025.a976066.

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) (2011). *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores* (2a ed.). Madrid: IMSERSO. https://hdl.handle.net/10421/5761

Islam, M Anwarul, & Ikeda, Mitsuru (2023). Positive Ageing: How Can Public Libraries Help?. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 60(1), 1001-1003. https://doi.org/10.1002/pra2.925

Joseph, Mylee (2009). Public Library Strategies for the over 50s: Everything Old Is New Again - or Is It? *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(3), 115–119. https://search.informit.org/doi/10.3316/ielapa.057880676532124

Joseph, Mylee (2006). Active, Engaged, Valued: Older People and Public Libraries in New South Wales. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 19(3), 113–117. https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.230712857332198

Juznic Primoz; Blazic Maja; Mercun Tanja; Plestenjak, Bárbara; & Majcenovic Darko (2006). "Who says that old dogs cannot learn new tricks?: A survey of internet/web usage among seniors". *New Library World*, 107(7/8), 332–345 https://doi.org/10.1108/03074800610677308

Kirman, Paula (2023). How are Public Libraries in Alberta Responding to the Needs of Older Adults? *Pathfinder: A Canadian Journal for Information Science Students and Early Career Professionals*, 4(1), 118-132.

https://www.academia.edu/110215011/
How_are_Public_Libraries_in_Alberta_Responding_to_the_Needs_of_Older_Adults

Kleiman, A. M. (2012). "Boomer-ize" your library collection: The basics. *Reference & User Services Quarterly*, 52(2), 102-105. https://www.proquest.com/scholarly-journals/boomer-ize-your-library-collection-basics/docview/1268171500/se-2

Kleiman, Allan M. (2008, July). Senior spaces: The library place for Baby Boomers, older adults & their families. In *World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council*, Québec, Canada. https://origin-archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/072-Kleiman-en.pdf

Kozak, Madeleyn (2023). Pride and Privacy: A Practical Guide for Privacy Programming for Older Adults in Public Libraries. *Final Projects Summer* 2023. https://ir.lib.uwo.ca/fims_evolvingtech_finalproj_summer2023/2

Kuscus, Mae & Fombad, Madeleine C. (2018). Exploring the informational and recreational needs of the elderly: Library users in Temperance Town, South Africa. *Library Philosophy and Practice*, https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1556/

Lamphere, Carly (2019). Librarians, seniors, and the challenge of technological education and outreach. *Online Searcher*, 43(1), 51-54 https://www.proquest.com/trade-journals/librarians-seniors-challenge-technological/docview/2167240868/se-2

Larkin-Lieffers, Patricia A. (2000). The Older Adult and Public Library Computer Technology: A Pilot Study in a Canadian Setting. *Libri*, 50(4). https://doi.org/10.1515/LIBR.2000.225

Lenstra, Noah (2017a). The Community-Based Information Infrastructure of Older Adult Digital Learning: A Study of Public Libraries and Senior Centers in a Medium-sized City in the USA. *Nordicom Review*, 38(s1), 65-77. https://doi.org/10.1515/nor-2017-0401

Lenstra, Noah (2017b). Agency and ageism in the community-based technology support services used by older adults. *First Monday*, 22(8). https://doi.org/10.5210/fm.v22i8.7559

Lenstra, Noah & Oguz, Fatih (2020). Physical and social health at the library: Studying small and rural public libraries as venues for group fitness among older adults. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 57(1). https://doi.org/10.1002/pra2.211

Lenstra, Noah; Oguz, Fatih; D'Arpa, Christine & Wilson, Lindsey S. (2022). Exercising at the Library: Small and Rural Public Libraries in the Lives of Older Adults. *The Library Quarterly*, 92(1), 5-23. https://doi.org/10.1086/717232

Lenstra, Noah; Winberry, Joseph & Oguz, F. (2022b). Finding New Ways to Support Social Connections for Older Adults: Rural Public Libraries Innovate during the Pandemic. En S*ustainable Online Library Services and Resources: Learning from the Pandemic*. Bloomsbury Publishing, pp. 79-94

Lenstra, Noah; Oguz, Fatih; Winberry, Joseph & Wilson, Lindsey S. (2021). Supporting Social Connectedness of Older Adults during the COVID-19 Pandemic: The Role of Small and Rural Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 0(0), 1-21. https://doi.org/10.1080/01616846.2021.1970446

Lenstra, Noah; Oguz, Fatih & Duvall, Courtnay S. (2020). Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(3), 738-748. https://doi.org/10.1177/0961000619871596

Lin, Zhenphin; Zhang, Yao; Matteson, Miriam; Li, Xiaoming; Tu, Xiaoming; Zhou, Yeqin, & Wang, Jin (2020). Older adults' eHealth literacy and the role libraries can play. J*ournal of Librarianship and Information Science*, 53(3), 488-498. https://doi.org/10.1177/0961000620962847

Linley, Rebecca (2000). Public libraries, older people and social exclusion. En: *Open to all? The public library and social exclusion*, The Council for Museums, Archives and Libraries, pp. 385-399. https://seapn.org.uk/wp-content/uploads/vol3wp16.pdf

López Melguizo, Inmaculada (2023). Biblioteca y mayores: un proyecto inclusivo en la Biblioteca Pública Municipal de La Chana. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 38(126), 82-108. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9229282

López Peña, Tatiana (2016). *Influencia del ocio formativo en las vidas de las personas mayores. Estudio de caso: 8 personas mayores que asisten al club del adulto mayor en la biblioteca Francisco José de Caldas* [Trabajo de Grado, Universidad de los Andes]. https://hdl.handle.net/1992/13693

Luiña López, Alexia (2017). *La atención a las personas mayores desde la biblioteca pública: análisis de la situación actual y propuesta de mejora. Plan de investigación*. Universidad de Salamanca. https://gredos.usal.es/handle/10366/133250

Luyt, Brendan; Chow, Yaw H.; Ng, Kiak P. & Lim, Jillian (2011). Public Library Reading Clubs and Singapore's Elderly. *Libri*, 61(3). https://doi.org/10.1515/libr.2011.017

Luyt, Brendan & Ann, Ho S. (2011). Reading, the library, and the elderly: A Singapore case study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 43(4), 204-212. https://doi.org/10.1177/0961000611418813

Malone, Tara; Jo, Phill & Clifton, Shari (2017). Perceived eHealth Literacy and Information Behavior of Older Adults Enrolled in a Health Information Outreach Program. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 21(2), 137-147. https://doi.org/10.1080/15398285.2017.1300040

Mates, Barbara T. (2003). *5-Star Programming and Services for Your 55 Library Customers*. American Library Association.

Maxwell, Julia A. (2025a). *Public Libraries & Older Adults: An Annotated Bibliography for Social Workers & Librarians* https://doi.org/10.7282/00000529

Maxwell, Julia A. (2025b). Public Libraries, Older Adults, and Social Determinants of Health: A Narrative Research Synthesis. *The Library Quarterly,* 95(3) (en prensa). https://doi.org/10.1086/737069

Merkley, Cari (2012). Public Library Training Program for Older Adults Addresses Their Computer and Health Literacy Needs. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(4), 105-107. https://doi.org/10.18438/B8CP6B

Monje Jiménez, Teresa; García López, Fátima; Morales García, Ana Mª & Pérez Lorenzo, Belén (2009). Las bibliotecas públicas ante la brecha digital: tercera edad y discapacidad. *Segunda Conferencia internacional sobre brecha digital e inclusión social*. https://hdl.handle.net/10016/12318

Montserrat Vintró, M.ª Neus (2012). La biblioteca para la memoria. Actas del *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas.* Madrid: Ministerio de Cultura, 431-444 http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/6721/1/biblioteca_memoria.pdf

Moragas, Elena (2024). Env(b)elleix a Riells i Viabrea: Una biblioteca rural com a eix comunitari i d'envelliment actiu. *Item: Revista de biblioteconomia i documentació*, 77, 122-126. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9963561

Moreno Mulas, María Antonia (2006). Bibliotecas públicas: no tengo edad para esto, una experiencia de formación en las TIC. *Educación y Biblioteca*, 156, 97-100. https://gredos.usal.es/handle/10366/119313

Morillo Moreno, Juan Carlos (2009). Reduciendo la brecha digital : la contribución de la biblioteca universitaria de Huelva a la alfabetización informacional de personas mayores. *XV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. https://core.ac.uk/reader/60634772

Na, Kyongunsik; Jeong, Yongsun & Lee, Jisu (2024). Exploring older adults' motivation to use public libraries in South Korea using the attention, relevance, confidence, and satisfaction (ARCS) motivation model. *Library and Information Science Research*, 46(2). https://doi.org/10.1016/j.lisr.2024.101296

Noguera Fernández, Maria del Carmen (2023). *Bibliotecas públicas y personas mayores de 65 años en la provincia de Granada*. [Trabajo Fin de Máster, Universidad Complutense de Madrid].

Otani, Saeko; Sato, Koryu & Kondo, Naoki (2025). Public libraries and functional disability: A cohort study of Japanese older adults. *SSM - Population Health*, 29. https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2025.101762

Parés Ramírez, K. P., Roque Hernández, Y., & Fernández Coello, R. (2020). El envejecimiento de la población en Cuba: una visión y propuesta desde la Biblioteca Pública. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 119, 89-99. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673441

Parés Ramírez, Katiuska; Roque Hernández, Yoslenys & Fernández Coello, Reiner (2020). Alfabetización informacional para el grupo etario tercera edad. *Ciencias de la información*, 50(3), 7-10. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7959113

Pérez Montoya, Yalila; Toncel Mendoza, Jesika Leonor & Yucumá Castillo, Diana Angélica (2022). *Envejecimiento funcional: los servicios bibliotecarios como plataforma para la participación, el bienestar emocional y la productividad de personas mayores* [Thesis, Universidad del Rosario]. https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/34701

Perry, Claudia A. (2014). Information Services to Older Adults: Initial Findings from a Survey of Suburban Libraries. T*he Library Quarterly*, 84(3), 348-386. https://doi.org/10.1086/676491

Piper, David; Palmer, Serenity & Xie, Bo (2009). Services to Older Adults: Preliminary Findings from Three Maryland Public Libraries. *Journal of Education for Library and Information Science*, 50(2), 107–118.

https://www.webjunction.org/content/dam/WebJunction/Documents/webJunction/ServiceStudy.pdf

Robbins, Wendy L. (2012). *A Place for Us? Baby Boomers, Their Elders, and the Public Library*. [Thesis, Université d'Ottawa / University of Ottawa]. http://hdl.handle.net/10393/20506

Rodríguez Caeiro, Eva María (2015). *Estudio de usabilidad del OPAC de la biblioteca municipal central de Santa Cruz de Tenerife: formación y repercusión en el colectivo de personas mayores*. [Trabajo Fin de Grado. Universidad de Murcia].

Rothbauer, Paulette & Dalmer, Nicole (2018). Reading as a lifeline among aging readers: Findings from a qualitative interview study with older adults. *Library & Information Science Research*, 40(3-4), 165-172. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2018.08.001

Rothstein, Pauline & Schull, Diantha D. (2010). *Boomers and Beyond: Reconsidering the Role of Libraries.* American Library Association (ALA). https://www.ala.org/tools/librariestransform/boomers-and-beyond-reconsidering-role-libraries

Sabo, Robin M. (2017). Lifelong learning and library programming for third agers. *Library Review*, 66(1/2), 39-48. https://doi.org/10.1108/LR-08-2016-0065

Saloni Marimón, Guadalupe (2017). *Serveis bibliotecaris per a persones grans: una nova realitat, una nova percepció (Xarxa de Biblioteques Municipals de Barcelona)* [Ph.D. Thesis, Universitat de Barcelona]. http://www.tdx.cat/handle/10803/482039

Saloni Miramón, Guadalupe (2008). Bibliotecas y mayores : la ola perfecta de no-viejos se acerca a la playa de la biblioteca pública. *BiD. Textos universitaris en biblioteconomía i documentació*, 21. https://bid.ub.edu/21/salon2.htm

Saloni Marimon, Guadalupe; Rey Martín, Carina & Rodríguez Parada, Carmen (2018). Panoràmica internacional de respostes a l'envelliment demogràfic, dins l'àmbit de la biblioteca pública. *15es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació.* http://www.cobdc.net/15JCID/wp-content/uploads/2018/05/Comu16.pdf

Saloni Marimón, Guadalupe; Rey Martín, Carina & Rodríguez Parada, Carmen (2014). Biblioteca pública i treball social: El treball interdisciplinari al servei d'una generació. *RTS: Revista de treball social*, 201, 125-132. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4845282

Schull, Diantha D. (2013). *50+ Library Services: Innovation in Action*. ALA. https://www.alastore.ala.org/content/50-library-services-innovation-action

Shi, Yanshia & Luo, Lili (2020). Meeting chinese older adults' health information needs: The role of public libraries. *Library Quarterly*, 90(3), 332-348. https://doi.org/10.1086/708961

Sikes, Scott (2020). Rural Public Library Outreach Services and Elder Users: A Case Study of the Washington County (VA) Public Library. *Public Library Quarterly*, 39(4), 363-388. https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1659070

Sikes, Scott (2018). *The Impact of Library Outreach Services on Elder Users in Rural Virginia: A Case Study of the Washington County Public Library*. Master's Thesis, University of Tennessee. https://trace.tennessee.edu/utk_gradthes/5069

Sloan, Margaret & Vincent, John (2009). *Library services for older people-good practice guide*. Nadderwater, Exeter: The Network. https://seapn.org.uk/wp-content/uploads/Library-services-good-practice-guide-1336795.pdf

Stephens, Annabel K. (2006). Twenty-First Century Public Library Adult Services. *Reference & User Services Quarterly*, 45(3), 223–235. http://www.jstor.org/stable/20864519

Stiff, Hanna L. (2016). *Programmes and Events for Older Adults in Auckland's Public Libraries* [Master of Information Studies, Victoria University of Wellington]. https://ir.wgtn.ac.nz/handle/123456789/19666

Tang, Zichuan; Xu, Xuan; Wang, Feifei; Zhang, Lekai & Zhu, Min (2024). Effect of interface layout design of a public library website on information-seeking experience for elderly people. *Library Hi Tech*. https://doi.org/10.1108/LHT-10-2023-0517

Trawinski, Ian; Picker, Lisa & Berstler, Andrea (2025). Intergenerationally Accessible Makerspaces: How Carroll County Public Library's Exploration Commons Serves Our Local Senior Population. *Information Technology and Libraries*, 44(1). https://doi.org/10.5860/ital.v44i1.17385

Tward, Adam (2022). Library Program: Assisting Elderly Patrons with Technology. *Final Projects Winter 2022*. https://ir.lib.uwo.ca/fims_evolvingtech_finalproj_winter2022/5

Uda, Norihiko; Mizoue, Chieko; Donkai, Saori & Ishimura, Saki (2018). Information seeking behavior of older adults in a public library in Japan. *LIBRES: Library and Information Science Research Electronic Journal*, 28(1), 1-12. https://www.proquest.com/scholarly-journals/information-seeking-behavior-older-adults-public/docview/2258087689/se-2

Vincent, John (2014). An overlooked resource? Public libraries' work with older people – an introduction. *Working with Older People*, 18(4), 214-222. https://doi.org/10.1108/WWOP-06-2014-0018

Wang, Mei-Yu (2013). Public library blogs and elders' self-learning: a content analysis. *The Electronic Library*, 31(4), 521-534. https://doi.org/10.1108/EL-10-2011-0153

Welliver, Hillary (2017). *Closing the Gap: Public Libraries and Senior Learners*. [Ph.D. Thesis, Wilminton University Delawe] https://www.proquest.com/dissertations-theses/closing-gap-public-libraries-senior-learners/docview/1969255610/se-2

Widman, Sari (2023). Infrastructuring Pathways to Technology Learning for Older Adults in a Public Library. In *Proceedings of the 17th International Conference of the Learning Sciences-ICLS 2023*, pp. 1569-1572. https://repository.isls.org/handle/1/9976

Wicks, Don A. (2004). Older Adults and Their Information Seeking. *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 22(2), 1-26. https://doi.org/10.1300/J103v22n02_01

Williamson, Kirsty; Bannister, Marion & Sullivan, Jen (2010). The crossover generation: Baby boomers and the role of the public library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 42(3), 179-190. https://doi.org/10.1177/0961000610368917

Williamson, Kirsty; Bannister, Marion; Makin, Lynne; Johanson, Graeme; Schauder, Don & Sullivan, Jen (2006a). When I'm 64: The public library after the retirement of the baby boomers. In *Research Applications in Information and Library Studies (RAILS) Seminar. Centre for Information Studies.* pp. 53-66 https://researchoutput.csu.edu.au/ws/portalfiles/portal/9675100/PID10398.pdf

Williamson, Kirsty; Bannister, Marion; Makin, Lynne; Johanson, Graeme; Schauder, Don & Sullivan, Jen (2006b). 'Wanting it now': baby boomers and the public library of the future. *The Australian Library Journal*, 55(1), 54-72. https://doi.org/10.1080/00049670.2006.10721811

Winberry, Joseph; Powell, Griffin & O'Donnell, Tara (2025). Older Adult Perspectives on Public Librarian Education in an Aging Society: Early Findings. *Proceedings of the ALISE Annual Conference*. https://doi.org/10.21900/j.alise.2025.2078

Wynia, Kaitlin; Scott, McQuire & Gillett, James (2019). *Comparing Australian and Canadian public library systems: A qualitative investigation of older adult public library programming and services*. Student publication. http://hdl.handle.net/11375/25102

Xiao, Xue & Miao, Meiju (2019). Library service to older adults in america: History and insights. *Journal of Library Science in China*, 45(1), 95-109. https://doi.org/10.13530/j.cnki.jlis.190007

Xie, Bo & Bugg, Julie M. (2009). Public library computer training for older adults to access high-quality Internet health information. *Library & Information Science Research*, 31(3), 155-162. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.03.004

Yi, Yon Jeong (2015). Compliance of Section 508 in public library systems with the largest percentage of underserved populations. *Government Information Quarterly*, 32(1), 75-81. https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.005

ANEXO II. Sitios web de bases de datos, repositorios, y otras fuentes electrónicas

ASOCIACIONES PROFESIONALES

- ALA. American Library Association (Estados Unidos) https://www.ala.org/
- ALIA. Australian Library and Information Association (Australia) https://www.alia.org.au/
- CILIP. The Library and Information Association (Reino Unido) https://www.cilip.org.uk/
- CLA. Canadian Library Association (Canadá) https://cla.ca/
- FESABID. Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (España) https://www.fesabid.org/
- IFLA. International Federation of Library Associations and Institutions https://www.ifla.org/

BASES DE DATOS EN LÍNEA MULTIDISCIPLINARES

- Dialnet https://dialnet.unirioja.es
- Google Académico https://scholar.google.com/
- Google Books https://books.google.es/
- Scopus https://www.scopus.com/home.uri
- Teseo. Tesis Doctorales https://www.educacion.gob.es/teseo/
- TDR. Tesis Doctorales en Red https://www.tdx.cat/
- Web Of Science (WOS) https://www.webofscience.com/wos/

BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS

- LISA. Library Science Database (Proquest) https://www.proquest.com/libraryscience
- LISTA. Library, Information Science and Technology Abstracts (Ebsco) https://research.ebsco.com/c/vzjz4r/search/advanced/filters?autocorrect=y&isDashboardExpanded=true
- Temaria. Revistas digitales de Biblioteconomía y Documentación http://temaria.net/

CATÁLOGOS BIBLIOGRÁFICOS

- Catálogo Rebiun https://rebiun.baratz.es/rebiun/
- WorldCat https://search.worldcat.org/

LISTAS DE DISTRIBUCIÓN

- EDICIC. Docentes e investigadores en Ciencia de la Información https://www.rediris.es/list/info/edicic.html
- Iwetel. Foro para profesionales de bibliotecas y documentación https://www.rediris.es/list/info/iwetel.html
- Públicas. Foro de debate sobre bibliotecas públicas españolas e iberoamericanas https://www.rediris.es/list/info/publicas.html

PORTALES DE PUBLICACIONES

- Travesía. Biblioteca digital de recursos bibliotecarios https://travesia.mcu.es/home

PÁGINAS WEB Y OTROS RECURSOS ESPECIALIZADOS

- Servicios y Recursos para Personas Mayores en Bibliotecas Públicas https://www.facebook.com/BibliotecasPublicasPersonasMayores

REDES SOCIALES ACADÉMICAS

- Academia.edu https://www.academia.edu/
- ResearchGate https://www.researchgate.net/

REPOSITORIOS MULTIDISCIPLINARES

- Bulería. Universidad de León https://buleria.unileon.es/
- Dehesa, Universidad de Extremadura https://dehesa.unex.es/
- Digibub. Universidad de Granada https://digibug.ugr.es/
- Digitum. Universidad de Murcia https://digitum.um.es/digitum/
- Diposit Digital. Universitat de Barcelona https://diposit.ub.edu/dspace/
- Docta. Universidad Complutense de Madrid https://docta.ucm.es/home
- e-Archivo. Universidad Carlos III de Madrid https://e-archivo.uc3m.es/home
- Gredos. Universidad de Salamanca https://gredos.usal.es/
- O2. Universitat Oberta de Catalunya (UOC) https://openaccess.uoc.edu/
- Sci-Hub. https://sci-hub.st/
- Zaguan. Universidad de Zaragoza https://zaguan.unizar.es/

REPOSITORIOS ESPECIALIZADOS

- ALA Store https://alastore.ala.org/
- e-LIS http://eprints.rclis.org/
- IFLA Repository https://repository.ifla.org/

ANEXO III. Transcripción del grupo de discusión.

BLOQUE 0. PRESENTACIONES Y APORTACIONES INICIALES
P1. SAN JAVIER
TESTIMONIOS RELEVANTES: Y bueno, nuestro trabajo con los mayores ha sido desde el principio, no no una cosa que viene a la biblioteca, sino una cosa que vamos buscando desde la biblioteca. Entonces hemos hecho programas específicos con principio y fin. Un montón y gentes desde desde el principio hasta ahora, no sobre todo en la pandemia. Hicimos cosas y tal muy, muy interesantes de lo cual nos sentimos muy reconfortados y actualmente programas explícitos. Y tenemos un club de lectura para entender el mundo en donde juntamos a personas mayores con el Centro de Discapacitados psíquicos de Gabriel Ortiz de Pilar de Lora, es un Club de Lectura. Programamos juntos todos los años con el con el centro de día de San Javier me reúno con la directora y hacemos una programación anual allí mismo, en los centros de de mayores. Tenemos libros y son los propios mayores quienes vienen a los libros, se los traen los llevan en unos puntos de lectura allí. Hay una hay una opción que una, la formación que que le damos a los mayores es es individualizada dentro de un programa que es general que es reserva. Un bibliotecario es un programa de formación individualizada que se abre a todo el mundo, pero que realmente, los que más asisten son mayores son para todos.

BLOQUE 0. PRESENTACIONES Y APORTACIONES INICIALES

P2. TORRE PACHECO

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Nosotros trabajamos en colaboración con la concejalía de personas mayores y hacemos fomento de la lectura. Tenemos un club de lectura fácil. También traemos a los al centro de a los mayores a través del centro de día, quincenalmente tenemos encuentros con ellos y bueno, y hacemos también algo de alfabetización digital. Trabajamos con ellos en colaboración con la concejalía de mayores de tercera edad.

BLOQUE 0. PRESENTACIONES Y APORTACIONES INICIALES

P3. LORCA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Hoy nos iba a acompañar también mi compañera Paqui Padilla, se ha tenido que disculpar porque ella tiene experiencia concreta también con clubes de lectura de personas mayores en geriátricos allí.

Hoy no me acompaña una compañera que a lo mejor no conocéis. Se llama Begoña Rara, porque ella es educadora social ha estado trabajando en la concejalía del mayor. Hasta hace un tiempo. Ahora ha pasado en la concejalía de educación y concretamente, está colaborando y trabaja con nosotros aquí en biblioteca. Y ha sido precisamente con esta concejalía, con esta técnica y con esta compañera estupenda con quien hemos iniciado bastantes proyectos, concretamente 1 que fue a

través de una subvención del Ministerio de Cultura de Fomento de la lectura en el año 2022 que era, Tengo aquí detrás el cartel y todo porque se llamaba yo también leo plan de fomento de la lectura para mayores y otros proyectos.

A lo mejor podíamos destacar el de nosotros. Te lo llevamos. Nació a raíz de la pandemia, pero después se ha mantenido. Y ahora mismo está muy vivo, en el que consiste en que, en colaboración con la concejalía de No sé exactamente cómo se llama, pero el servicio solo compañeros que trabajan en la hora, lo personas que trabajan en la hora a través de ellos. Llevamos mochilas

literalmente mochilas a casa de las personas que no pueden venir hasta aquí. Se lo llevamos y se los recogemos. Tenemos un trato muy personal con ellos y conocemos mucho sus lecturas. Nos llaman. Ya terminó estos 5 llévatelo y vuelve a traerlo, etc.

Ese proyecto. Nosotros te lo llevamos la verdad que nos encanta, porque creemos que está exactamente dirigido a quien tiene que estar y que funciona muy bien. Y luego tenemos dentro de esos proyectos con mayores, pues la verdad que distintos los clubes de lectura fácil los clubes de lectura en geriátricos, el proyecto. Nosotros te leemos que también nació como colaboración con la concejalía del mayor que es un banco de relatos sonoros en el que leemos para todo aquel que no pueda leer por cualquier motivo, empezó siendo para mayores. Ahora es para cualquier persona, lógicamente que quiera trabajarlo y luego, concretamente con la concejalía del mayor que a lo mejor tiene más relación directa con la conversación o con el debate de hoy, se han hecho en la biblioteca municipal.

Colaboración con ellos, que eran los promotores. Pero aquí unos cursos, concretamente de alfabetización digital para personas mayores, en los que los contenidos se basaban en el uso del Whatsapp en el uso del móvil, el uso de la y nosotras aportábamos como biblioteca. Además de esos contenidos meramente tecnológicos, aportábamos unos contenidos al final. Cómo utilizar ebiblio y cómo utilizar el fin, de forma que dábamos como un toque bibliotecario, además de tecnológico. Y Bueno, pues desde entonces estamos trabajando juntos. Empezó en el año 2 022 este proyecto concreto del ministerio en el 2 022 Ahora tenemos un proyecto para hacer esos cursos de nuevo aquí de alfabetización digital en la biblioteca que todavía están definiéndose.

Y bueno, esa es nuestra trayectoria. Mimamos mucho a los mayores porque son de nuestros usuarios más no solo numerosos, sino también fieles, y que los que mayor satisfacción nos preocupan la verdad.

BLOQUE 0. PRESENTACIONES Y APORTACIONES INICIALES

P4. MOLINA DE SEGURA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Lo que sí puedo decir es que es 1 de los colectivos que que más visitan la la biblioteca.

Y bueno, pues hay de todo. Hay personas tecnológicamente muy preparadas y está también el extremo opuesto, Pero el personal que acude a la biblioteca tecnológicamente hablando está bastante preparado.

Sí, tenemos club de lectura y el contacto efectivamente real con personas mayores diario.

Tenemos eso como un asesoramiento que siempre lo hemos querido personalizar con nuestra campaña de diseñadores de sueños. Y luego, pues sí, tenemos también el programa biblio casa que lo teníamos implantado desde el principio y que se que se amplió y que se se utilizó durante el durante la pandemia. Y lo seguimos manteniendo.

BLOQUE 0. PRESENTACIONES Y APORTACIONES INICIALES

P5. MURCIA-SAN BASILIO

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Hemos tenido mejores etapas de las que estamos pasando en la actualidad. Ahora mismo hay una crisis en el Ayuntamiento No sé si económica o de interés cultural, pero estamos bajo mínimos en todos los niveles de personal de presupuesto y así llevamos desde la pandemia. No se no se reponen personas que esté de baja. No se repone personas que se jubilan. Lo digo porque sí que en algún momento hemos hecho cosas con personas mayores. Pero en la actualidad lo único que mantenemos son los clubes de lectura fácil que en general, la mayoría, sobre todo En 1 de ellos, la mayoría son personas mayores y contacto con ellos y los clubs de lectura fácil los que en algunos,

pues algunos ya van siendo también van teniendo una edad experiencia. En este sentido no es muy amplia.

Nosotros sí que tuvimos un taller que se llamaba encajando recuerdos que donde trabajábamos con personas mayores. Y bueno, pues se trataba un poco de que ellos, a través de objetos y de su historia, pues fuesen recordando su vivencia. Y sobre todo, era un poco, pues terapia donde ellos se soltaban. Podían hablar entre entre entre ellos. Hacíamos juegos, hacíamos actividades y resultó muy bien, pero fue una edición. Y no, no se pudo repetir.

Y luego también hicimos un taller, pues de de alfabetización digital. Estoy hablando también de hace ya algún tiempo aprovechando que teníamos el telecentro. Y entonces, pues, vino a un grupo de personas mayores que se les formaba, pues en el uso del ordenador en cómo abrirse un correo electrónico. ¿en cómo, pues, usar ese tipo de herramientas después, la propia fundación, integra que son los que los que más los que gestionan el telecentro sí que tuvieron una chica que venía un día a la semana. Y entonces las personas que querían, pues podían venir. Y pues, si tenían que hacer cualquier gestión administrativa, pues ella les ayudaba, les enseñaba cómo, si tenían cualquier duda, también con respecto a su correo o a cualquier herramienta de Office, pues también les echaba una

mano. Pero eso también eso fue antes de la pandemia, y eso también se acabó.

Para nosotros, hay un antes y un después de la pandemia, o sea, después de la pandemia 0, presupuestos para todo, porque iba a decir, para para incluso de libros muy de tarde en tarde de actividades 0. Solamente se mantienen los clubes de lectura y cruzamos los dedos y los clubes de lectura fácil, porque bueno, eso los llevo yo y no, pues no son un un gasto añadido.

BLOQUE 0. PRESENTACIONES Y APORTACIONES INICIALES

P6. SANTOMERA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Nosotros somos una biblioteca pequeña. Estamos intentando ponernos al día con este tipo de actividades, ya que, como han dicho las compañeras, me parece que el que el grupo de personas mayores es numeroso, valioso y bueno y un y y un campo muy interesante de trabajo. Hasta ahora, nosotros hacemos lectura con ellos. También tenemos clubes de lectura y hemos hecho alguna inclusión en la alfabetización digital.

BLOQUE 0. PRESENTACIONES Y APORTACIONES INICIALES

P7. RICOTE

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Esto sí que es una biblioteca muy pequeña. Y muy peculiar. Vale Ricote para que os hagáis una idea,

tiene unos 1 000 habitantes 1 000 y poco. Y se hace lo que se puede, lo que se puede más o menos las actividades, las sé, pero llevarlas a cabo es muy, muy complicado. Aquí no tengo ni concejalías que ayuden ni asociaciones, ni nadie. Estoy yo solo, total y absolutamente. Por ejemplo, las actividades de te llevamos un libro, lo hago, pero lo hago yo, yo físicamente. Reservas bibliotecarios, Pues sí, aquí nos lo reservan. Aquí vienen échame. La beca me currículum. Me ha llegado una notificación. Lo que sea.

Complicado aquí que participe la gente es complicado. El apoyo político complicado, el apoyo económico complicado.

BLOQUE 1. Contexto de trabajo de las bibliotecas con el colectivo de personas mayores. Apoyo político y económico. Financiación. Relaciones con otros entes administrativos locales.

P7. RICOTE

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Apoyo político y económico.

Pues mira apoyo económico. Afortunadamente, yo tengo una asignación de presupuesto para todo al año. Es la misma desde que empecé. O sea que ya se puede hacer bastante menos cosas por las cosas en el han se han encarecido.

De apoyo político. Bueno, yo soy pa, Tengo carta blanca. Eso es lo mejor que tengo que yo hago, lo que me da la gana como me da la gana. No, No tengo que dar explicaciones ahora. No cuento con nadie para nada. A veces depende de partido político o de la persona que esté, le informo más, le informo menos al viene alguna actividad, no viene alguna actividad, pero. Colaboración con otras concejalías o con otras. No hay concejalía per se Es una. Es un ayuntamiento que tiene un administrativo, un contable. Las concejalías dependen direct son directamente los concejales y no cuento con ello. asociaciones.

No hay instituciones, no hay solo hay un colegio de 50 niños y tampoco muy activos.

Todo lo que no hago. Yo no se hace. Es como si estuviera en mi casa, por decirlo así.

BLOQUE 1. Contexto de trabajo de las bibliotecas con el colectivo de personas mayores. Apoyo político y económico. Financiación. Relaciones con otros entes administrativos locales.

P6. SANTOMERA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Apoyo político y económico.

En Santomera. Sí que tenemos apoyo. Podemos tener incluso un pequeño apoyo económico, pero cuando se da todo hecho, es decir, cuando ya el es un proyecto en el que se da todo hecho? No, no, que nosotros podamos pedir ayuda a una concejalía para que nos traiga una actividad a la biblioteca.

Que la traigamos de fuera mejor. Y si la necesitamos, la podemos tener si no es muy grande, pero cuando nosotros ya damos todo cerrado, es decir, que salga todo desde la biblioteca. Necesitamos esto, cuesta esto. Me refiero a que yo no puedo ir a mayores y decir que me ayuden y que venga una una compañera de allí y me proponga algo, o me traiga algo para hacer en la biblioteca.

Financiación externa ajena al presupuesto de la biblioteca.

No tienen de ningún tipo

La biblioteca: ¿en Educación o en Cultura?

Santomera está en en educación y yo creo que debería ser en cultura. Me parece que, aunque la está claro, que en las bibliotecas tienen una función en educación, y ya sabemos lo del aprendizaje a lo largo de la vida, y todas estas cosas que que hacemos tienen una referencia potentísima en en cultura. Es cierto que también lo tiene en educación, pero creo que tiene mayor peso en cultura.

Yo creo que es una tendencia en la que se le quita importancia a la a la biblioteca. Sinceramente,

porque no se conoce el trabajo que se hace. Y como al final, esto lleva un un presupuesto y la biblioteca nos la iba a decir, no la puedes cerrar. Y a lo mejor eso es muy exagerado. Pero como tienes que tener la biblioteca, parece que te molesta un poco menos.

BLOQUE 1. Contexto de trabajo de las bibliotecas con el colectivo de personas mayores. Apoyo político y económico. Financiación. Relaciones con otros entes administrativos locales.

P5. MURCIA-SAN BASILIO

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Apoyo político y económico.

Apoyo político de decir, si tú te inventas algo y lo haces a coste 0, ellos vienen a hacerse la foto encantados de la vida. Quiero decir que, en ese sentido, apoyo a todo el que quiera. Yo vengo aquí y te rompo, hemos hecho lo de la biblioteca humana que lo hicimos en octubre. Y pues, nada encantado de la vida dándote muchas palmadas. Muy bien, pero ahí conseguimos sacar una pequeña cantidad porque, bueno, no sé ni cómo, pero ya está, pero para otra cosa, apoyo político, ya te digo de presupuesto, no de dinero, no de palmaditas y de ánimo, hagas todo lo que tú quieras. Sí, En ese sentido carta blanca.

Luego colaboramos colaborar con otras aquí, esto que es un ayuntamiento muy grande. Entonces a veces es más complicado, pero yo intento colaborar con el centro cultural. Y ahí, pues sí que consigo algunas cosas, algunas actividades o con o con colaboración, gente que ya tiene que ya conoce, pues entonces no se hacen cosas gratis. Vamos así un poco.

La biblioteca: ¿en Educación o en Cultura?

Estamos en educación. Y, efectivamente, gran parte de los recursos de esa concejalía van destinados a centros educativos, y las bibliotecas están ahí como muy relegadas. Entonces, sin embargo, el

grueso de actividades culturales, que son las que llevan cultura los centros culturales, que tienen casi más que ver con lo que una biblioteca ahora mismo tiene que ofrecer. aunque seamos educación, como todavía sabemos, y hemos comentado, no,

Pero yo creo que, de hecho, muchas de las actividades que una biblioteca podría hacer o que nosotros incluso hacemos en algunos centros culturales se duplican, es decir, hay centros culturales que ofrecen clubes de lectura que ofrecen talleres de escritura creativa que ofrecen Eso son actividades que tienen mucho que ver con la biblioteca. Creo que nosotros deberíamos de estar ahí y la colaboración sería mucho más estrecha y nos beneficiaríamos mucho más.

Abren las salas de estudio a costa del presupuesto de la biblioteca. Murcia tiene ya. Diecisiete. Creo que son salas de estudio. Vale, y faltan y faltan, pero ¿de dónde han salido del presupuesto de biblioteca. Entonces? Desde que se están creando tantas salas de estudio. Nosotros estamos, pero vamos las salas de estudio en educación que tienen que ver con los estudiantes y pasarnos a nosotros a cultura y tengamos un presupuesto como dios manda para hacer lo que tenemos que hacer.

BLOQUE 1. Contexto de trabajo de las bibliotecas con el colectivo de personas mayores. Apoyo político y económico. Financiación. Relaciones con otros entes administrativos locales.

P4. MOLINA DE SEGURA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Apoyo político y económico.

En cuanto al tema político, sí que tenemos un apoyo incondicional por parte de la concejala de cultura. El presupuesto ha ido in crescendo.: Tuvimos también en el año anterior una importante inyección derivada de los fondos New Generations, que nos vino muy bien con el sobrante, Pudimos hacer actividades bastante interesantes entre ellos. Este año pasado celebramos el centenario del

nacimiento de Salvador García aguilar hicimos una semana de actos bastante interesante.

El el tema económico ha ido creciendo con respecto al año pasado y la verdad que no, no nos podemos quejar todo el dinero. Nos parece poco porque se podrían hacer más cantidad de actividades, pero en comparación con otros municipios, estamos bastante bastante bien a nivel presupuestario y a nivel de apoyo político.

Los dos presupuestos son como en 2 partes. Una sería para la adquisición de libros y el otro es para para actividades, sobre todo de talleres y cuentacuentos para para niños. Hombre. Llama un poco la atención que, por ejemplo, tenemos 3 Clubs de lectura y 2 de los clubs de lectura los llevan voluntarios. Es decir, que ahí no se apuesta efectivamente, porque ese trabajo se ha remunerado, como debe de ser, que yo entiendo que debe ser 1 de esos. Lo llevo yo dentro delo que es mi horario laboral pero me parece injusto en ese sentido, decir la la persona que tiene que llevar el club de lectura se le tiene que pagar por su labor ¿no?

Y luego la relación de la concejalía. Yo creo que ha habido más intencionalidad por parte de la red de biblioteca, de acercarse a la concejalía que la concejalía con nosotros, Cuando hemos hecho alguna actividad de tanto de juventud o relacionado con la le hemos mandado la información. Hemos querido hacer esto. Hemos crecido lo otro al final. Nosotros sí lo hemos hecho, pero el apoyo por parte de las otras concejalías no no ha existido. Tenemos una una ventaja y un inconveniente, también el tema de mayores porque yo creo que la misma concejalía de personas mayores hace sus actividades y no precisa de otro servicio que le apoye, ¿no? Entonces ahí, por ejemplo, sería duplicar, pues, servicios que realmente se están dando en una concejalía o en otra no

sería una cosa como muy puntual. Pero lo que es el grueso efectivamente de una actividad relacionada con personas mayores. Lo lleva la concejalía de personas mayores.

Hay un poco de vacío en ese sentido de falta de colaboración, pero en este sentido no vamos a echar las flores de que ha sido más por nuestra parte la apuesta por algo. Y luego la respuesta a lo mejor ha sido menor.

La biblioteca: ¿en Educación o en Cultura?

Que tenemos una concejala que lleva la educación y cultura, y así el problema está solucionado y funciona bien. Aunque nosotros estamos en cultura.

También de se puede asociar a lo la sala de estudios, estudiantes a la biblioteca, cosa que intentamos por todos los medios de evitar. Pero también se está potenciando el concepto de la biblioteca, ya no como receptora de libros o de distribuidora de libros, sino como centro cultural. Entonces ahí la palabra cultura ya ya va remarcando lo que es realmente una función en en la lo que es el el edificio que alberga la Biblioteca.

BLOQUE 1. Contexto de trabajo de las bibliotecas con el colectivo de personas mayores. Apoyo político y económico. Financiación. Relaciones con otros entes administrativos locales.

P3. LORCA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Apoyo político y económico.

Yo creo sinceramente que sí, nos sentimos respaldados y apoyados. Lo que pasa es que siempre tenemos la misma sensación cuando cambiamos de gobierno local. La presentación a los nuevos concejales es casi como partir de 0. Siempre tenemos la sensación, la mala sensación de invisibilidad. Aquí se hacen muchísimas cosas y siempre tenemos que la persona que llega nueva responsable, nuestro, el concejal al que se le hace un informe, se le pone en situación, se le explica lo que hacemos, pues se sorprende muy gratamente. Debemos de decirlo también. Pero se sorprende de que la biblioteca de los que hagan tantas cosas luego quiere decir que, por nuestra parte, la difusión no es la correcta, evidentemente porque no llegamos donde debíamos. No se nos conoce tanto como debíamos y, por otra parte, que la bibliotecas, el concepto que tienen los nuevos

concejales que van llegando, pues se esperan que van a ser sitio los tradicionales bibliotecas, no sitios donde se estudia donde se presta, etc. Cuando ven todo lo que hacemos, es sorpresa. Es verdad que una sorpresa grata para ellos e intentan también apoyar.

Presupuestos, pues, como comentaban, también creo que molina nuestros presupuestos. Poco a poco vamos arañando que nos vayan subiendo, porque cada vez hacemos más cosas. Es verdad que somos también como un poco intensos aquí, en el sentido de que sin demasiada planificación correctamente hecha, Sino, oye, ¿sabes qué podíamos hacer. Y entonces así así nos vamos enredando. Cada vez hacemos más cosas.

Somos las mismas personas, excepto ahora que tenemos también el apoyo de la dictadura social que ha llegado y bueno, es un refuerzo, pero crecemos muy poco en cuanto a número de personas. Entonces, ¿qué pasa que hacemos? Más cosas como hacemos más cosas, Vamos como un poco a salto de mata, siempre y siempre nos solicitan. Siempre salimos muchos medios. Tenemos mucho apoyo de la prensa, de eso sí, de la difusión mucho en presupuesto este año. Todavía no tenemos cada vez que tenemos que hacer un informe, siempre pedimos que se suba porque hacemos esto nuevo, hacemos esto nuevo, Necesitamos otra persona para esto, Pero como es verdad, y probablemente sea defecto, nuestro, como es verdad que a pesar de todo las cosas. Las sacamos pues, lógicamente no nos plantamos. Es decir, esto no lo hacemos por lo que decía la compañera de molina, los clubes de lectura los hacemos nosotras mismas, las visitas escolares, por supuesto, las hacemos nosotras mismas. Por supuesto que también la programas de radio semanales que hacemos de una calidad importante, en mi opinión, lo hace nuestra compañera Elena.

Lo hacemos. Desde aquí somos pocos. Hacemos mucho muy intenso, muy voluntariosos y muy vocacionales, y eso creo que nos perjudica en cuanto a la imagen, porque las de la biblioteca ellas se apañan. O sea, eso es como esa sensación. Y luego pues es verdad que en los últimos años también hemos descubierto entre comillas la opción subvención que no teníamos mucha, pero vimos que había el Ministerio de Cultura unas subvenciones de fomento de la lectura, el primero que hicimos de los mayores con begoña de colaboración con ellos, con la concejalía. pues vimos que nos lo dieron fácilmente porque había muy pocos proyectos que se presentaban. Había pocos ayuntamientos que se presentaban, Los pedimos, nos lo dieron. Luego hemos visto que se han

subido, lógicamente, a conocerlo. Muchas más propuestas. Es más difícil que te lo den. Pero también acabamos de terminar una para de 0 a 18 cuando leerés otra historia que era para niños y jóvenes ha sido un éxito, pero con dinero de subvenciones.

El Net, lógicamente, es un refuerzo grandísimo en cuanto a la adquisición de libros. Yo creo que, en general, nuestras partidas no están mal, van creciendo. Poco a poco, la nueva concejala que entró con el último Gobierno como se sorprendió mucho de todo lo que hacíamos consiguió que nos aumentaran un poco, y ahora los próximos que todavía no los tenemos, pues esperamos que también nos van a subir un poco más, porque es como que demostramos que hacemos mucho, pero a lo mejor nos sobra voluntarismo nos sobra esfuerzo en el sentido de que debíamos de exigir un poco más, tener refuerzo de otro tipo de personal externo que no lo tenemos.

También usamos esponsorizaciones. Buscamos esponsorizaciones por todas partes. De hecho, en el 2 012 fue la primera esponsorización que la con lo cogimos con una constructora. Me parece que fue para comprar libros de lectura fácil.

También trabajamos mucho en red, lo que es en red en el tema, por lo menos en el tema de la experiencia que tenemos en mayores. Yo creo que nos ha servido una buena experiencia y hemos tenido muy buenas colaboraciones y nos han ayudado. Por ejemplo, en el tema de las el tema de la alfabetización digital. Yo tuve una experiencia con Vodafone, con la Fundación Vodafone. De hecho, los primeros cursos que se sacaron en la región de Murcia para mayores fueron con no la financió Vodafone a través de la concejalía, Y entonces de ahí seguimos. Porque de alguna idea, de alguna forma fueron los primeros cursos de alfabetización alfabetización digital a través de móvil que se hicieron en toda la región y hemos podido conseguir bastantes cursos a través de Vodafone. Trabajar con la biblioteca es añadir esa posibilidad de la iniciación informática y complementarla con la parte bibliotecaria que sería el acceso al efilm y a ebiblio a lo que es la utilización de la tablet como instrumento de lectura, a incluso decirles que hay unos ebooks que les sirven de lectura y, además, se agranda lo que es la letra, con lo cual facilita la lectura.

Con respecto a otras concejalías, nosotros no tenemos la sensación de que cada concejalía va a lo

suyo. Es verdad que cuando hemos trabajado con el mayor ha sido estupendo cuando había una concejalía de diversidad que después desapareció. Trabajamos mucho con ellos con la concejalía, o sea, la mujer entre los compañeros, por decirlo así, más que los concejales propiamente, que también supongo. Pero entre nosotros, cuando hay un proyecto que puede involucrar a otros, nos ponemos en contacto con ellos y en general sale adelante, tenemos colaboración.

Financiación externa ajena al presupuesto de la biblioteca.

Con la concejalía del mayor, sí que conseguimos una financiación externa que fue para el tema de la la financiación digital a través de Vodafone y a través de una una empresa privada. Porque, sabéis que las empresas privadas, las gordas, tienen que dar un porcentaje. No sé si es el 2 por 100 para financiar actividades sociales, etcétera. Fue en 2011 o 2012 y adquirimos muchísimos libros de lectura fácil.

La biblioteca: ¿en Educación o en Cultura?

Bueno, en nuestro caso, nos parece que la última vez que hubo cambio de gobierno estuvieron ahí, deliberando, porque nos querían las 2, con lo cual un poco sorprendida. No sé si porque piensan que es un servicio que da pocos quebraderos de cabeza. En principio, yo creo que también que es porque nos asocian muchísimo con estudio, muchísimo equivocadamente a muy antiguo y en concepto muy pasado, pero sí nos asocian mucho con estudiantes y, lógicamente, nuestros usuarios desde hace muchísimos años. Son estudiantes, pero muchos más, o sea, los estudiantes también. Y yo lo que vengo aquí, porque son nuestros usuarios. también es su sitio. Pero además de su sitio, el de todos los demás. Entonces yo creo que lo asocian equivocadamente al concepto de estudio, centros de estudio a niveles de estudio, desde pequeños hasta la universidad. Y luego, yo creo que hay un aspecto social de la biblioteca, o sea, la biblioteca un poco como la extensión del Cole cuando son las bibliotecas infantiles un poco bibliotecas así que hace sus funciones. Creo que es un concepto antiguo de asociar el estudio con la biblioteca exclusivamente. Somos mucho más que eso.

BLOQUE 1. Contexto de trabajo de las bibliotecas con el colectivo de personas mayores. Apoyo político y económico. Financiación. Relaciones con otros entes administrativos locales.

P2. TORRE PACHECO

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Apoyo político y económico.

Presupuestos aquí en Torre Pacheco. Tenemos la biblioteca, tiene partida presupuestaria para las adquisiciones de materiales bibliográficos y audiovisuales y luego tiene partida para equipamiento pero no tiene partida para actividades culturales. La partida de actividades culturales sale de la concejalía directamente de cultura, o sea que no se como la las partidas presupuestarias como están en las bibliotecas de las que estamos hablando, si salen todos de un de una o si la biblioteca, Bueno, quiero decir que nosotros tenemos 2 partidas y todo lo demás sale de la de la concejalía de cultura. Luego sí que colaboramos con la otra con las concejalías la de mayores y la de cultura.

La actividad de costo 0, pues que las apoyan por supuestísimo, que si le das un proyecto ya hecho, pues que te lo apoyan efectivamente y somos los bibliotecarios somos demasiado forzados, que nos lo damos todo, es decir, el el club de lectura. Lo llevamos nosotros, el que que al final somos nosotros, el recurso humano de la biblioteca en los que nos partimos aquí: el pecho para sacar todas las actividades a coste 0 y y con nuestro propio esfuerzo.

Deberíamos buscar más refuerzo externo.

Nosotros aquí tenemos una concejalía de mayores que trabajan muy bien, que hacen muchas actividades para los mayores y a veces no duplicamos el esfuerzo en ese sentido que, como ya se está haciendo, se está haciendo un programa de radio que lo lleva la concejalía de mayores. Se están haciendo cosas que que sería duplicar la actividad.

La alfabetización digital se hace aquí en la biblioteca en nuestro, pero lo financia la concejalía de

mayores, Entonces, es una colaboración entre ambas. Concejalías. Nosotros prestamos el espacio, el equipamiento, el horario, todo lo que necesitan a nivel material, y luego la el lo que es el profesor lo paga la concejalía de mayores.

BLOQUE 1. Contexto de trabajo de las bibliotecas con el colectivo de personas mayores. Apoyo político y económico. Financiación. Relaciones con otros entes administrativos locales.

P1. SAN JAVIER

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Apoyo político y económico.

El apoyo político. Hemos tenido cada vez que que cambie un concejal. El apoyo es diferente. He tenido, hemos tenido concejalías que están muy encima de lo que hacíamos, casi que era un ambiente y tal que no se podía soportar y tal metiéndose en todo, decidiendo por todo, no dejando hacer. Actualmente. Tenemos carta blanca, haz lo que quieras y tal que eso puede ser. También haz lo que quieras, porque no me importa o haz lo que quieras, porque confío en ti, pueden ser ambas cosas.

Luego el presupuesto, tenemos un presupuesto que este año nos lo han bajado para todo el año para 3 centros, que es para todo compra de libros, para absolutamente todo. Entonces te tenemos que tirar de de donaciones, subvenciones y de voluntariado. Sobre todo, somos una un sistema de de bibliotecas que funcionamos con un montón de de voluntarios que nos llevan un montón de servicios y actividades 50 diferentes de aquí a junio, por ejemplo. Eso significa que tenemos cierta vulnerabilidad, no muy alta, porque los voluntarios y tal son voluntarios. No se les puede exigir. Hay servicios que caen, servicios que que van de un lado de otro, y entonces eso. Eso es complicado, que no es un un servicio que se pueda sostener.

Con con respecto a las relaciones con con las distintas concejalías. lideramos un proyecto que es que se llamaba proyecto sinergia en el propio, ayuntamiento para que las concejalías. Sobre todo los

técnicos, se se pusieran en contacto cada vez que se iba a hacer una. Por ejemplo, el 8. M: No sé qué cosas que se repiten todos los años y y eso es ahora mismo en el 8 M. Pues nos metemos las concejalías, o sea, los más que concejalías los servicios que podemos aportar, algo que es cualquier otra conmemoración. O sea, estamos en todo porque se quedan sinergias, que es, es lo lógico, o sea, es lo lo normal.

La biblioteca: ¿en Educación o en Cultura?

En San Javier, estamos en Cultura. Es cierto que en la legislatura anterior dependimos orgánicamente de una Concejalía que era de Educación y Cultura, pero a la hora de la verdad estábamos en Cultura.

Gestionar todo lo que tiene que ver con la biblioteca desde el área de Educación, yo creo que es ignorancia.

BLOQUE 2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES

P1. SAN JAVIER

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Función social de la biblioteca con las personas mayores

Es que es una cosa que no se puede discutir, que la biblioteca tiene una función social para mayores y para y para otras personas. No es porque sea una voluntad caprichosa. Es que es así.

Entre otras cosas porque somos la única institución pública abierta que es para todo el mundo heterogénea, porque no somos centros de estudios. No somos centros de tal ni servicios sociales ni tal, lo somos todo. Entonces nuestra función es sencillamente social y especialmente con las personas mayores.

¿Qué impide que la biblioteca puede desarrollar plenamente esa función social con las personas mayores?

...

Perfil sociológico de los/as usuarios/as mayores de tu biblioteca

Las personas mayores que vienen son en su mayoría inmigrantes, sobre todo y subsaharianos marroquíes, y tal también desde personas mayores de aquí que viven solas, que están en casa solas que vienen también. Y ya el grupo, quizá el más pequeño, que son aquellos que tienen estudios y tal que están jubilados de una profesión total y vienen a leer la prensa, a su club de lectura o la actividad organizada que les interese. Pero si nos centramos en el perfil de persona mayor que utiliza la biblioteca para estar en ella sin una razón específica, entonces los dos primeros perfiles comentados son los mayoritarios.

Función de inclusión digital de la biblioteca con las personas mayores

Lo primero decir que la biblioteca puede cumplir esa función porque es abierta también o porque es una una institución abierta a los mayores, también donde cualquiera puede entrar sin ser preguntado. Entonces, si ofreces un servicio general de absolutamente todo y tal pues entonces, dónde van a ir si tienen un problema para cambiarse de contrato de luz, por ejemplo, pues van van a la biblioteca, y a través del móvil, pues intentas explicarle cómo se hace, o si tienes que cargarse un certificado digital porque no tienen más remedio porque les obliga la administración a tener esos conocimientos para poder funcionar, dónde van a ir, si no a la biblioteca, no. Y por eso, porque no hay más remedio.

Nuestra opinión y nuestra experiencia previa es que no vale un un curso y tal para 25 mayores, ha de ser individualizada y tal porque son muy, muy heterogéneos. Y no es lo mismo adaptar un curso a jóvenes a distintos sectores que a los mayores, no sirve para nada hacer una es mi experiencia, y creo que que lo podemos compartir porque no porque se están asustados porque no interactúan porque no. Y porque el profesor no puede estar encima de cada 1 de los problemas, entonces la la formación ha de ser individualizada.

BLOQUE 2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES

P2. TORRE PACHECO

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Función social de la biblioteca con las personas mayores

Es lo que hemos dicho siempre: que la biblioteca es un lugar de encuentro y un lugar donde socializar y bueno, y las personas mayores se encuentran con otras personas. Se ahí le bueno, como decía susana la soledad en estas personas, pues a veces las la sienten. Y este es un lugar donde pueden

encontrarse con otras personas. Y bueno, es un la biblioteca también es un centro cultural, entonces cultural y social. Ambas funciones.

¿Qué impide que la biblioteca puede desarrollar plenamente esa función social con las personas mayores?

El centro para las personas mayores pasa también por el poder acercarse a la biblioteca y y que la biblioteca, pues tenga unos accesos cómodos que tenga ascensores, que tenga crear un entorno de normalidad para para los mayores y que puedan venir al centro como cualquier otro que no se sientan como que van a un sitio donde los van a recibir, no sino normalizar el la biblioteca como un servicio más para ello.

Perfil sociológico de los/as usuarios/as mayores de tu biblioteca

El perfil de persona mayor aquí sería a partir de 70 años, incluso de 70 y tantos. O sea que bueno que son casi todos, pues personas que en su día, pues no tuvieron posibilidad de acceder a la educación Y entonces van a la biblioteca, por ejemplo, cuando acuden al club de lectura fácil y ven una manera de seguir aprendiendo. O, por ejemplo, con el tema de la alfabetización digital, entonces son ya mayores de 70, incluso de 80.

Función de inclusión digital de la biblioteca con las personas mayores

Es un espacio que está equipado. Y y, bueno, y tenemos las personas tan mayores que necesitan formación en nuevas tecnologías porque no han tenido ocasión de de aprender o que no han nacido en la época digital. Y entonces, bueno, pues la biblioteca le ofrece esa posibilidad Con sus cursos de formación.

En nuestro caso, no es así. Nosotros tenemos una sala de informática muy bien preparada y tenemos 15 personas. Llevamos varios años con el tema de la formación en tecnologías para mayores y 15 equipos y 15 personas, 15 mayores que vienen todos los jueves, hora y media con un profesor y 15 personas son un grupo que que se puede manejar y y están todas las tardes a lo largo de los años, y hacen un año, repiten al siguiente porque les gusta porque quieren continuar aprendiendo. Y bueno,

1 a 1 es complicado, también 1 a 1 Tiene que ser. No sé. Creo que se puede combinar ambas cosas, pero Mi experiencia aquí es que los cursos con 15 personas están funcionando muy bien. Están aprendiendo mucho.

BLOQUE 2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES

P3. LORCA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Función social de la biblioteca con las personas mayores

No es que nos parezca controvertido que la biblioteca ha de tener una función social, es que queremos que la biblioteca tenga cada día más función social. Estamos convencidos de que hacemos el papel de dar lo que otros no pueden y a quien no pueden. Quiero decir, aquí vienen muchísimas personas que no tienen otro recurso para entrar en un ordenador que esto no tienen otra forma de leer, que aquí no tienen otra forma, incluso de relacionarse.

Hablamos de mayores, mayores que viven solas. Y vienen aquí porque aquí se toman el café con nosotros porque aquí hacen el club de lectura con los demás, porque les acompañamos. Es un local social, y estamos convencidísimos de eso. Tenemos al grupo de ese país que son inmigrantes de que vienen a lorca, que no conocen nada ni a nadie, y este es su sitio desde lorca. Estamos absolutamente convencidos de que tenemos una función social y con los mayores contra la soledad, contra el aislamiento, etcétera, etcétera, pues especialmente porque es un grupo sensible, especialmente, y al que nos tenemos que dedicar es que al que ya lo tiene todo. La biblioteca le puede ofrecer, pero no tanto ahora, el que 1 tiene como puede ser inmigrante, como pueden ser mayores como colectivo, especialmente sensible. Nuestra obligación es que aquí tengan lo que no tienen en otro sitio.

Yo voy a aportar la parte social, porque es la que más me toca. Yo creo en la normalización de los recursos. ¿vale? Entonces yo creo que en este mundo hay gente mayor, hay gente inmigrante. Hay gente de todas clases y que tenemos que tender a normalizar los recursos y que tenemos que adaptarnos a que eso ocurra. Eso es mi forma de pensar. También te digo que desde el ámbito social o los servicios sociales, vas a encontrar también controversia. No, Es decir que los campos habrá profesionales que no lo vean así yo te hablo desde mi punto de vista como profesional. Entiendo que mi labor en el ámbito social es la normalización de los recursos e intentar que los que todo el mundo utilice recursos normalizados.

Nuestra máxima usuaria, es decir, de las que más edad tienen, que usa el servicio "Nosotros te lo llevamos" de la mochila. Fue una persona que venía aquí hace 30 años para recoger libros para leérselos a su madre, que era que tenía 90 años entonces para poderle leer a su madre. Esa señora ha estado viniendo. Aquí vamos ininterrumpidamente los últimos 30 años. Era de los clubes de lectura y todo ahora mismo. Es ella la que tiene 95 años, y ella la que no quiere, de ninguna forma perder la relación con la biblioteca pública en la que ha estado tantísimo tiempo. Le llevamos las mochilas y hablamos por teléfono con ella, una persona, por supuesto, culta, etcétera. Quiero decir que no es que necesite ya culturizarse entre comillas Necesita a la biblioteca donde ha estado 30 años y con la que seguimos manteniéndonos, claro.

Esa es nuestra función. Fundamentalmente. Además, lo hacemos a través de libros. O sea que somos bibliotecas, no solo asociaciones, oenegés sociales, somos bibliotecas, pero ese tipo de la ese tipo de labor, para mí, para mí, no para la biblioteca de Lorca, creo que es la esencia de lo que tenemos que pretender. Otra cosa es que lo que podamos hacer.

¿Qué impide que la biblioteca puede desarrollar plenamente esa función social con las personas mayores?

La adaptación de lugares. Yo hablo por ejemplo, de la biblioteca. Nuestra de aquí de no está adaptada. No existe para gente con dificultades auditivas. Las tensiones del año, la Pera y no se cumple las los requisitos. No tenemos una adaptación para normalizar, como he dicho antes, el que pueda venir la población del tipo que sea vale, y que tengamos esa ese recurso. El nuestro

adaptado.

Bueno, a mí me gusta mucho el trabajo en calle y el trabajo. Necesitarían recursos también para trabajar, lo que es salir fuera. Vale, Yo creo que es un es la mejor forma de captar al personal, ¿vale? Porque es verdad que, por ejemplo, los mayores, por ejemplo, en pedanías, no son lectores. Sin embargo, si ofreces alternativas, también incluso dadas con el libro, con la escritura, con tal. Hay que hacer esa captación, porque si no ellos por sí solos no van a venir, por lo menos hablo de lorca, que es un término municipal muy grande, con un nivel sociocultural bastante bajo en ese sentido y que el perfil muchas veces no se ajustaría a un perfil bibliotecario de población.

O sea, necesitaríamos medios para que, como muchos de ellos, por sus dificultades físicas, etcétera, etcétera, no puedan venir que seamos nosotros los que vayamos, necesitamos personas que puedan ahí a los geriátricos que puedan ir a asociaciones de mayores, Necesitamos más medios. No podemos, porque no damos abasto, la verdad.

Perfil sociológico de los/as usuarios/as mayores de tu biblioteca

Podríamos empezar diciendo, por qué son mayores los de 65 años, porque a mí me falta poquísimo y no me considero así. Pero, en fin, supongo que algo tradicional y tanto como yo, muchos de los mayores que aquí vienen entrecomillados son los que forman parte de los clubes de lectura que mayormente son muchos de ellos personas formadas que han sido maestros, han sido profesionales de otras cosas que se jubilan pronto, que todavía se sienten jóvenes y que utilizan mucho la biblioteca.

También hay otro tipo de mayores que son los mayores que están solos. Eso lo notamos mucho, también. No solamente las maestras jubiladas, que hay muchas y leen mucho y son muy activas, sino personas que verdaderamente, cuando los conocen un poco, más viven absolutamente solos, vienen aquí a relacionarse con los demás. Vienen aquí porque vienen, sin más. Son extranjeros a lo mejor y han venido a Lorca. Y aquí es el primer sitio de encuentro que tienen.

Es decir, tenemos como 2 tipos: los jubilados jóvenes que son maestros, maestras profesionales que se han jubilado, les gusta leer y aprovechan esta momento de su vida para utilizar mucho la biblioteca. Y luego tenemos los otros mayores que son los mayores que más necesitan compañía o necesitan servicios nuestros que verdaderamente también son, y bastantes.

Función de inclusión digital de la biblioteca con las personas mayores

Nosotros hemos comentado antes que hicimos esas sesiones de iniciación a Whatsapp de vídeo, etc. Ahora las estamos programando, pero tenemos que decir que entonces se hizo gracias a la concejalía del mayor que lo traía aquí y nosotros. Eso porque la biblioteca de Lorca tiene una carencia y un punto de vista enorme en cuanto a los equipamientos informáticos. o sea, tenemos los puestos nuestros del Año del punk. Pero es que, además, los puestos de usuario son solo 2, No casi nunca funcionan. Es decir, para que nosotras pudiéramos hacer de verdad una que fuera parte de nuestro servicio, la alfabetización digital, que creo que, desde luego, lo debía de ser, no para el estudiante que viene con su portátil de última generación, que sabe usarlo mucho mejor que yo. Porque de hecho, ya saben, hacerlo todo solos y ya está. Pero para precisamente para las personas mayores que no saben usar el teléfono desde el teléfono, por supuesto, rellenar en la en la plataforma electrónica cualquier documentación oficial. Yo estoy intentando hacer un trámite. Me está costando ayuda. A mí que llevo años trabajando con un ordenador para eso. Por supuesto que estamos claro que estamos, pero en Lorca, en concreto, nos falta un refuerzo de la concejalía de tecnología o de que alguien entienda que aquí en la biblioteca necesitamos, igual que tenemos libros. Necesitamos equipamiento informático para dar un servicio que creo que también nos corresponde. Además de que haya otras concejalías, creo que nos corresponde y, de hecho, aquí se ayuda voluntariamente todos los compañeros a alguien que quiere rellenar una solicitud y no sabe a alguien se le ayuda espontáneamente, pero no tenemos el equipamiento tecnológica adecuado para cumplir correctamente con esa función.

Es cierto que existen muchos sitios donde están dando informatización para los mayores. La Fundación. La Caixa está haciendo un programa excepcional. La Fundación Vodafone también lo ha estado dando y han sido en distintos ámbitos. Entonces, yo creo que tenemos que adaptar las formaciones a lo que es el ámbito bibliotecario. Hay gente que no sabe lo que es un ebook, gente mayor que no lo sabe. Hay gente que no sabe que puede modificar su P, su P, D, F para ampliar las

letras. Y entonces le permite leer. Hay gente que no sabe que existen los audiolibros. Hay gente que no sabe que existen adaptaciones informáticas para recurrir a los recursos bibliotecarios, y eso es lo que tenemos que ir adaptando y perfilar esa formación específica en las bibliotecas. Vale porque en otros sitios están haciendo cursos de informática, pero no a ese nivel. porque sí que es cierto que tiene que ser con un grupo pequeño, porque es verdad que tienen unas dificultades de acceso, porque es un lenguaje totalmente ajeno a ellos y tiene que ser en grupos pequeños. Y sí que es cierto que todo ahora mismo. Nosotros, cuando ya seamos mayores, todo va a estar informatizado. Incluso la atención social va a estar va a estar informatizada, vamos a tener que recurrir a las nuevas tecnologías. Sí entiendo que hay que perfilar la formación o el acceso a la alfabetización digital de los mayores vale si no se hace en otros sitios, aprovecharlo y poder hacerlo. Pero si se hace en otros sitios, no entrar en esa competencia, porque no, yo creo que hay que adaptarlo a lo que es nuestra realidad de la biblioteca.

BLOQUE 2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES

P4. MOLINA DE SEGURA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Función social de la biblioteca con las personas mayores

Estamos siempre con la intencionalidad de que eso sea así. Constantemente. Lo tenemos en mente, y es lo que queremos realmente hacer.

¿Qué impide que la biblioteca puede desarrollar plenamente esa función social con las personas mayores?

Nosotros tenemos el problema. Efectivamente, tenemos una biblioteca, como los 2 casos, una

biblioteca grande amplia con una sala de estudio que tiene accesibilidad, accesibilidad. Luego tenemos una en el centro que no funciona. No funciona porque no tiene un ascensor, un edificio precioso, una biblioteca con recursos maravillosa. No tiene ascensor y no tiene aparcamiento. Lo del aparcamiento. Parece ser que es fundamental, fundamental, porque nosotros animamos venga, aparcáis aparcamiento disuasorio, Dais, un paseo, acercáis, prefieren hacer una reserva en nuestra biblioteca de un libro antes de acercarse a la Mercedes mendoza donde lo va a tener disponible. Es así? Se puede esperar 3 meses por un libro antes de tenerlo ya, porque no tiene aparcamiento porque no tiene ascensor porque no tiene accesibilidad. ¿vale? Entonces sí, ahí tenemos ahí un problema.

Perfil sociológico de los/as usuarios/as mayores de tu biblioteca

El perfil mayoritario es el de personas mayores con estudios medios o superiores que normalmente también están participando en en otros club, en otras asociaciones y y sobre todo también en los en los clubs de lectura. Entonces, gente con un nivel cultural medio, medio alto.

Llama también la atención, efectivamente lo de la inmigración, mayores extranjeros, que sí acuden a la biblioteca, pero no participan en las actividades las actividades que se proponen normalmente no participan, incluso una una actividad que puede ser un cuentacuentos o un taller ahí no asisten realmente para para que traigan a los niños ni ni nada de eso. Es decir, aunque son asiduos a la biblioteca, incluso se llevan se llevan bastante material de de ella. Pero luego, en lo que es la actividad que la tienen, la difusión de la actividad, si la ven y todo eso, pero luego ellos no participan.

Función de inclusión digital de la biblioteca con las personas mayores

Nosotros tenemos poca experiencia en este sentido. En el caso de Molina, tanto nuevas tecnologías como incluso la consejería de fomento, se encargan de los cursos de formación para para usuarios a nivel a nivel básico, es decir, que que está abierto a y entonces la biblioteca jamás ha planteado la posibilidad de de hacer curso de formación dentro de lo que es el el edificio.

Pero eso voluntariamente, que se hace una ayuda en general, tanto para mejor para biblioteam, para que no me he conectado bien al Wifi 1 000 cosas, no de eso sí, pero que haya una formación explícita.

Por ejemplo, en el caso de sura No, no existe un curso de formación para el uso de móvil para el uso de dirigido a personas mayores. En este caso no no se ha hecho en ningún momento porque estaba, lo Realizaban otras concejalías, hombre. Por supuesto. Viene alguien. Incluso vamos, rellenar lo que tú quieras se ha rellenado. Se ha hecho porque además tenemos en el caso de salvar, está al lado del I N, E. M/SEPE. Nos viene gente muy confundida. Y viene allí. Incluso tenía muchos problemas a la hora de acceder a la página del SEF, y nosotros intentábamos ayudarle en ese sentido, no para para poder facilitarle la por rellenar un documento que es complicadísimo para para una persona mayor que quiere solicitarlo.

BLOQUE 2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES

P5. MURCIA-SAN BASILIO

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Función social de la biblioteca con las personas mayores

Realmente es así. Además, en las oposiciones a biblioteca hay un tema que se llama la función social de la biblioteca, o sea que fíjate si es importante.

Y además es que ellos vienen aquí. Y como tú dices, se relacionan la gente del club de lectura al final es un club de amigos, y aquí se van a tomarse el café, o se llaman después entre ellos. Es decir, ahí crean esos vínculos. Y quien dice con el Club de Lectura, pues dice con cualquier otra actividad que puedan compartir, o sea, que efectivamente tiene una función social muy, muy importante.

¿Qué impide que la biblioteca puede desarrollar plenamente esa función social con las personas mayores?

El tema de los estudiantes nos limita bastante, porque tú ahí entra una persona que además, a lo mejor no oyes muy bien y levanta un poco la voz para comunicarse contigo y ya están enseguida,

salen corriendo. Es que no podemos estudiar. Y entonces tienes que soltarle la perorata de que esto no es una sala de estudio, aunque se te permite estudiar porque no sé cuánto, pero es que tú pones la queja y andas así todo el rato, eso, desde luego, por un lado.

Esto es muy pequeño también, aunque esté en un centro cultural. Es el centro cultural el que tiene más recursos y el que de alguna manera no A nosotros nos protege a no nos quita de alguna forma esos espacios porque tienes abajo el centro de Mayores, el centro de la mujer, actividades, o sea el centro cultural. De alguna manera está haciendo esa labor que debería ser una biblioteca o que deberíamos hacer de modo conjunto, que es lo que estamos intentando ahora, es decir, colaborar para que de alguna forma, pues no sea la biblioteca por un lado y el centro por otro, sino que sea todo, pues una misma institución que al fin y al cabo es un ayuntamiento y parte todo en el mismo sitio.

Nos faltan sobre todo también recursos y recursos de personal, si es que mandamos bajo mínimos, o sea que que es imposible con el personal que tenemos poder hacer más de lo que estamos haciendo. Por lo menos, yo no doy más de sí.

Perfil sociológico de los/as usuarios/as mayores de tu biblioteca

Aquí las personas mayores que tenemos también tienen un nivel, digamos, medio. Vamos a dejarlo en medio. Algunos van más altos que otros, pero pues sí, eso. Mucho profesor ya jubilado y otras personas, gente que viene a leer la prensa en su mayoría son hombres. Al leer la prensa, vienen hombres, sin embargo, a llevarse libros y a y a participar en los clubes de lectura. Ya sabes que la mayoría son.

Básicamente eso, o sea realmente y en otras actividades cuando hemos tenido alguna actividad. Así de pues, de alguna tipo de actuación o recital de poesía o presentación de libros, pues ahí está un poco más mezclado, pero sigue siendo mayoritariamente mujeres, y eso un nivel medio medio alto.

Función de inclusión digital de la biblioteca con las personas mayores

Para nosotros es complicado. Nosotros contamos con un telecentro, cuando venía la porque el telecentro ahora mismo, lo tienen como abandonado. Es decir, han dejado ahí los ordenadores, pero no se actualizan. O sea, están bastante obsoletos, con lo cual también pues alguna gente viene y lo usa, pero cada vez tienen menos menos uso y a los que se van rompiendo se los llevan y ya nunca vuelven. Es decir, no se está manteniendo. No sé si es que la parte, pues no sé la subvención que, o con el presupuesto con el que trabajaba la fundación entera ya no lo tiene en fin o han abandonado ese proyecto, pero ni se llevan los ordenadores, ni ni tampoco los mantienen. Pero cuando venían lo que yo sí que observé que tampoco venía demasiada gente. No sé si porque aquí, en el Centro de Murcia tienen otros recursos, pues yo sé que la Fundación, la Caixa también ha dado muchas clases de alfabetización de Información Digital para personas mayores. En los centros de mayores se han organizado también este tipo de talleres y hay muchos repartidos en el entorno.

Por ejemplo, aquí enfrente está la tesorería. Y cuando le decían, bueno, tienes que sacar un certificado digital de los no sé cuánto y se veían apurado ir a la biblioteca. Entonces venían y aquí, pues le echaban lo que vosotros decir, Pues venga, pues te ayudo, pues tienes que meterte aquí a esto. Haz lo otro, Ese tipo de cosas sí que se hacen, pero cuando ha habido digamos algo oficial. Es decir, todos los jueves puedes venir a que te ayude o a o a formarte o a o que te informemos o lo que sea no venía demasiada gente.

BLOQUE 2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES

P6. SANTOMERA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Función social de la biblioteca con las personas mayores

Es que eso es una biblioteca, no va a ver duda con esa función.

¿Qué impide que la biblioteca puede desarrollar plenamente esa función social con las personas mayores?

Y y aunque llevamos toda la vida con esto, y creo que se va consiguiendo poco a poco, tenemos que cambiar la imagen de la de un que en ocasiones todavía es donde va la persona que quiere estudiar una oposición y no la que quiere estar un rato hablando con alguien o simplemente un rato en un sitio tranquilo.

Perfil sociológico de los/as usuarios/as mayores de tu biblioteca

Santomera tiene un nivel muy alto de inmigración, pero no conseguimos que las personas mayores vengan a la biblioteca. El perfil de personas mayores, Toda mayoría mujeres, rondan los 70, nivel, medio, alto cultural, y no conseguimos que las personas que no cumplen, que, o sea que no son así, vengan y lo estoy intentando con empeño y no lo consigo.

Función de inclusión digital de la biblioteca con las personas mayores

Porque es un sitio de de referencia para aprender y, sobre todo, muy importante, de confianza.

BLOQUE 2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES

P7. RICOTE

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Función social de la biblioteca con las personas mayores

Yo creo que esta función no es discutible, lo tenemos muy claro.

¿Qué impide que la biblioteca puede desarrollar plenamente esa función social con las

personas mayores?

...

Perfil sociológico de los/as usuarios/as mayores de tu biblioteca

Ricote tiene uno de los índices de envejecimiento poblacional más al to de la Región de Murcia, por tanto hay muchos mayores, pero es complicado porque realmente poca gente mayor está habituada a utilizar la biblioteca. Entonces sacar un patrón, me Pero bueno, por decir algo. Son gente española porque aquí no hay inmigración desocupada y que, por un lado, los que leen sí tienen su ya la ese interés ya de por sí, y los que viven en las actividades tienen un interés social y de ocio y ahí sí que suelen ser sin muchos, muchos estudios. No son estudios superiores.

Función de inclusión digital de la biblioteca con las personas mayores

Es cierto que en Ricote y en otros sitios se hacen proyectos subvencionados de alfabetización informacional para certificados móviles y todas esas cosas. Pero el punto fuerte de la biblioteca es que aquí están cómodos vienen aquí. Un ambiente más familiar más relajado. Ya conocen el espacio. Conocen al personal, Se encuentran mucho más cómodos es su sitio. En cambio, cuando hay un proyecto externo, sí viene más gente muy preparada pero se encuentran más vulnerables y yo creo que la biblioteca es es un sitio óptimo para la gente mayor que se sienta más cómoda y pueda aprender.

BLOQUE 3. PROPUESTAS DE MEJORA Y ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MAYORES

P1. SAN JAVIER

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Una cosa que siempre nos quejamos los/as bibliotecarios/as es que se cuenta poco poco con nosotros, con nuestra opinión. Si se dispone a hacer un programa pa para vi bibliotecas públicas y personas mayores que no se le ocurra reunirse en su despacho con 4 o 5, y hacerlo sin contar con las bibliotecas que nos consulten, no, que eso es muy de político, eso de hacer cosas sin consultar con los afectados. No, entonces creo que Eso es esencial.

BLOQUE 3. PROPUESTAS DE MEJORA Y ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MAYORES

P2. TORRE PACHECO

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Yo precisaría de financiación económica, recursos humanos que no sé qué que va relacionado con la o asesoramiento técnico por parte de profesionales y formación también para nosotros, que para saber cómo tenemos que acercarnos a este colectivo.

BLOQUE 3. PROPUESTAS DE MEJORA Y ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MAYORES

P3. LORCA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Estamos de acuerdo en que la adecuación de los espacios es muy importante, porque si no, por mucho que quieran venir, si no pueden o no están cómodos, va a ser difícil, también creo que la formación. Para nosotros, también es muy importante. Algunos llevamos tantísimo tiempo que cosa muy actuales se nos pueden escapar. Evidentemente, llevamos mucho tiempo trabajando y no estamos al día tecnológicamente hablando. Y Y bueno, los recursos humanos siempre es una carencia que yo en este caso diría que recursos humanos, como ya he dicho, también técnicos o casi especializados. También porque quiero decir que, para hacer este tipo de función social de los mayores digitales de formación digital. Necesitamos personas que sepan hacer eso, no solamente bibliotecario. Lo sabemos de todo personal técnico, un poco especializado.

BLOQUE 3. PROPUESTAS DE MEJORA Y ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MAYORES

P4. MOLINA DE SEGURA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Nosotros consideramos fundamentales los espacios, la la formación. la financiación y recursos humanos. Yo creo que son los 4 pilares fundamentales para llegar a buen fin.

Sería necesario un programa conjunto de acciones, coordinado por la biblioteca regional dirigido a personas mayores a las que se pueda acoger la biblioteca para que haya una unificación de criterios en toda la Comunidad, es decir, darle un papel a la a la biblioteca regional, haga su papel en cuanto a homogeneizar aquí y que haga de mamá de de la cultura bibliotecaria y, en concreto, con mayores.

BLOQUE 3. PROPUESTAS DE MEJORA Y ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MAYORES

P5. MURCIA-SAN BASILIO

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Es muy importante la formación también para nosotros, porque sí vamos. Tenemos un nivel de usuario, más o menos al bien. Pero yo, cuando tengo que resolver también alguna cuestión incluso personal. A veces me cuesta, no, porque cada vez está, pues es más complicado. Entonces, pues no sé si tengo la suficiente destreza como para Hay cosas que que, pues no soy la profesional de de ese tipo de formación. Por lo tanto, pues recursos humanos especializados que que controlen ese tema.

Desde luego, necesitamos de una infraestructura tecnológica, porque si no tienes un ordenador o tienes una tablet para poder mostrarlo, pues, evidentemente, difícilmente, y y eso y la adecuación de los espacios y todo lo que se ha dicho. Así que estoy de acuerdo con todo, pero yo creo que también para los propios bibliotecarios, una formación, pues, para, digamos, uniformarnos en el nivel de conocimiento mínimo que se debe tener, porque no todo el mundo lo tiene. Y no hablo ya solo de mí, sino de otros compañeros. Claro que que trabajan en la biblioteca y que tienen que atender al público.

BLOQUE 3. PROPUESTAS DE MEJORA Y ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MAYORES

P6. SANTOMERA

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Es importante crear una estrategia en no sé bien cómo podría hacerse eso, que cree conciencia en la en la gente de lo que realmente una biblioteca puede ofrecer qué es realmente una biblioteca municipal, una biblioteca pública, porque el el que no solamente desde las bibliotecas, estemos convencidos, sino que también la gente de la calle esté convencida porque entonces demandará los servicios. Y cuando no estén y vean que en sus bibliotecas no hay ordenadores que no se puede entrar en una silla de ruedas. Lo demandarán. Desde luego, si ellos desconocen lo que en la biblioteca se puede hacer.

BLOQUE 3. PROPUESTAS DE MEJORA Y ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MAYORES

P7. RICOTE

TESTIMONIOS RELEVANTES:

Necesitaría más financiación. Yo creo que con dinero se pueden hacer proyectos interesantes. Ahora mismo es lo que más necesito.

ANEXO IV. Perfiles de las personas mayores usuarias de biblioteca entrevistadas

Tabla 19. Perfil completo de las personas mayores entrevistadas

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E1	H	75-79	ESPAÑOLA	FUNCIONARIO	GRADO/LIC/ DIPLOM	BÁSICO
EN LINEA	E2	M	65-69	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVA	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E3	H	70-74	ESPAÑOLA	DIRECTOR EMPRESA	GRADO/lIC/ DIPLOM	INTERMEDIO
EN LINEA	E4	M	65-69	ESPAÑOLA	PROFESORA	GRADO/LIC/ DIPLOM	INTERMEDIO
EN LINEA	E5	H	60-64	ESPAÑOLA	PROFESOR	DOCTORADO	ALTO

TIPO ENTREVISTA	**PERFIL**	**SEXO**	**TRAMO EDAD**	**NACIONALIDAD**	**PROFESIÓN**	**NIVEL EDUCATIVO**	**NIVEL COMPETENCIA DIGITAL**
EN LINEA	E6	M	70-74	ESPAÑOLA	PROFESORA	DOCTORADO	ALTO
EN LINEA	E7	M	70-74	FRANCESA	ADMINISTRATIVA	GRADO/LIC/ DIPLOM	BÁSICO
EN LINEA	E8	M	60-64	ESPAÑOLA	FUNCIONARIA	GRADO/LIC/ DIPLOM	INTERMEDIO
EN LINEA	E9	M	75-79	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVA	GRADO/LIC/ DIPLOM	INTERMEDIO
EN LINEA	E10	H	75-79	FRANCESA	COMERCIANTE	ESO	BÁSICO
EN LINEA	E11	M	70-74	ESPAÑOLA	PROFESORA AUTOESCUELA	BACHILL/FP	INTERMEDIO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E12	M	70-74	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	ESO	BÁSICO
EN LINEA	E13	H	60-64	ESPAÑOLA	AUXILIAR EMPRESA SERVICIOS	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E14	M	65-69	ESPAÑOLA	FUNCIONARIA	MÁSTER	INTERMEDIO
EN LINEA	E15	H	80-+	CHILENA	CORRECTOR TIPOGRÁFICO	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E16	H	75-79	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E17	H	65-69	ESPAÑOLA	FERROVIARIO	MÁSTER	INTERMEDIO
EN LINEA	E18	H	65-69	ESPAÑOLA	AGRICULTOR	PRIMARIA	INTERMEDIO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E19	H	70-74	ESPAÑOLA	OPERARIO	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E20	M	65-69	ESPAÑOLA	ORDENANZA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E21	H	60-64	ESPAÑOLA	MILITAR	GRADO/LIC	ALTO
EN LINEA	E22	H	60-64	ESPAÑOLA	POLICÍA LOCAL	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E23	H	65-69	ESPAÑOLA	CAMIONERO	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E24	H	70-74	ESPAÑOLA	COMERCIAL	GRADO/LIC	BÁSICO
EN LINEA	E25	H	65-69	ESPAÑOLA	ENCARGADO ALMACÉN	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E26	M	75-79	ESPAÑOLA	AGRICULTORA	PRIMARIA	BÁSICO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E27	M	70-74	ESPAÑOLA	AYUDANTE COCINA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E28	M	65-69	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVA	BACHILL/FP	BÁSICA
EN LINEA	E29	H	65-69	ESPAÑOLA	REPARTIDOR BUTANO	PRIMARIA	BÁSICA
EN LINEA	E30	M	65-69	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	PRIMARIA	BÁSICA
EN LINEA	E31	M	70-74	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVA	GRADO/LIC	INTERMEDIO
EN LINEA	E32	M	65-69	ESPAÑOLA	ENCARGADA ALMACÉN	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E33	H	65-69	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	BACHILL/FP	INTERMEDIO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E34	M	65-69	ESPAÑOLA	DEPENDIENTA SUPERMERCADO	ESO	BÁSICO
EN LINEA	E35	H	70-74	ESPAÑOLA	EMPLEADO BANCA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E36	H	60-64	ESPAÑOLA	REPONEDOR INDUSTRIAL	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E37	M	60-64	ESPAÑOLA	MAESTRA CEIP	GRADO/LIC	INTERMEDIO
EN LINEA	E38	M	60-64	ESPAÑOLA	LIMPIADORA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E39	M	75-79	ESPAÑOLA	PEÓN AGRÍCOLA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E40	M	75-59	ESPAÑOLA	MAESTRA CEIP	GRADO/LIC	BÁSICO
EN LINEA	E41	H	70-74	ESPAÑOLA	PROFESOR ESO	GRADO/LIC	BÁSICO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E42	M	70-74	ESPAÑOLA	PSICÓLOGA	GRADO/LIC	ALTO
EN LINEA	E43	M	65-69	ESPAÑOLA	PROFESORA ESO	MÁSTER	BÁSICO
EN LINEA	E44	H	65-69	ESPAÑOLA	CHÓFER	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E45	H	80-84	ESPAÑOLA	INGENIERO	GRADO/LIC	INTERMEDIO
EN LINEA	E46	M	60-64	ESPAÑOLA	PROFESORA ESO	GRADO/LIC	INTERMEDIO
GRABADA	E47	H	80-84	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	GRADO/LIC	BÁSICO
GRABADA	E48	H	80-84	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	GRADO/LIC	BÁSICO
GRABADA	E49	H	70-74	ESPAÑOLA	AGRICULTOR	PRIMARIA	BÁSICO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
GRABADA	E50	M	65-59	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	PRIMARIA	BÁSICO
GRABADA	E51	M	75-79	ESPAÑOLA	MAESTRA CEIP	GRADO/LIC	INTERMEDIA
GRABADA	E52	H	65-69	ESPAÑOLA	PROFESOR ESO	GRADO/LIC	BÁSICO
GRABADA	E53	H	75-79	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	GRADO/LIC	INTERMEDIO
GRABADA	E54	H	70-74	ESPAÑOLA	MILITAR	BACHILL/FP	BÁSICO
GRABADA	E55	H	60-64	PERUANA	ORDENANZA	PRIMARIA	BÁSICO
GRABADA	E56	M	65-69	ESPAÑOLA	ENFERMERA	GRADO/LIC	BÁSICO
GRABADA	E57	M	60-64	RUMANA	CAMARERA	BACHILL/FP	BÁSICO

TIPO ENTREVISTA	**PERFIL**	**SEXO**	**TRAMO EDAD**	**NACIONALIDAD**	**PROFESIÓN**	**NIVEL EDUCATIVO**	**NIVEL COMPETENCIA DIGITAL**
GRABADA	E58	H	65-69	ESPAÑOLA	TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	BACHILL/FP	INTERMEDIO
GRABADA	E59	M	60-64	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	BACHILL/FP	BÁSICO
GRABADA	E60	M	80-+	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LÍNEA	E61	M	80-+	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LÍNEA	E62	M	60-64	ESPAÑOLA	PROFESORA ESO	GRADO/LIC	INTERMEDIO
EN LÍNEA	E63	M	75-79	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LÍNEA	E64	M	70-74	ESPAÑOLA	ENFERMERA	GRADO/LIC	INTERMEDIO

TIPO ENTREVISTA	**PERFIL**	**SEXO**	**TRAMO EDAD**	**NACIONALIDAD**	**PROFESIÓN**	**NIVEL EDUCATIVO**	**NIVEL COMPETENCIA DIGITAL**
EN LÍNEA	E65	H	70-74	ESPAÑOLA	MAESTRO	GRADO/LIC	ALTO
EN LÍNEA	E66	H	75-79	ESPAÑOLA	CONSERJE	BACHILL/FP	INTERMEDIO
EN LÍNEA	E67	H	65-69	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	BACHILL/FP	BÁSICO

Tabla 20. Perfil de las personas mayores entrevistadas. San Javier

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E9	M	75-79	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVA	GRADO/LIC	INTERMEDIO
EN LINEA	E10	H	75-79	FRANCESA	COMERCIANTE	ESO	BÁSICO
EN LINEA	E16	H	75-79	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E33	H	65-69	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	BACHILL/FP	INTERMEDIO
EN LINEA	E34	M	65-69	ESPAÑOLA	DEPENDIENTA SUPERMERCADO	ESO	BÁSICO
GRABADA	E54	H	70-74	ESPAÑOLA	MILITAR	BACHILL/FP	BÁSICO
GRABADA	E55	H	60-64	PERUANA	ORDENANZA	PRIMARIA	BÁSICO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
GRABADA	E56	M	65-69	ESPAÑOLA	ENFERMERA	GRADO/LIC	BÁSICO
GRABADA	E57	M	60-64	RUMANA	CAMARERA	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LÍNEA	E61	M	80-+	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LÍNEA	E62	M	60-64	ESPAÑOLA	PROFESORA ESO	GRADO/LIC	INTERMEDIO
EN LÍNEA	E63	M	75-79	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LÍNEA	E64	M	70-74	ESPAÑOLA	ENFERMERA	GRADO/LIC	INTERMEDIO
EN LÍNEA	E65	H	70-74	ESPAÑOLA	MAESTRO	GRADO/LIC	ALTO
EN LÍNEA	E66	H	75-79	ESPAÑOLA	CONSERJE	BACHILL/FP	INTERMEDIO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LÍNEA	E67	H	65-69	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	BACHILL/FP	BÁSICO

Tabla 21. Perfil de las personas mayores entrevistadas. Torre Pacheco

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E18	H	65-69	ESPAÑOLA	AGRICULTOR	PRIMARIA	INTERMEDIO
EN LINEA	E19	H	70-74	ESPAÑOLA	OPERARIO	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E20	M	65-69	ESPAÑOLA	ORDENANZA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E22	H	60-64	ESPAÑOLA	POLICÍA LOCAL	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E23	H	65-69	ESPAÑOLA	CAMIONERO	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E24	H	70-74	ESPAÑOLA	COMERCIAL	GRADO/LIC	BÁSICO
EN LINEA	E25	H	65-69	ESPAÑOLA	ENCARGADO ALMACÉN	PRIMARIA	BÁSICO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E26	M	75-79	ESPAÑOLA	AGRICULTORA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E28	M	65-69	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVA	BACHILL/FP	BÁSICA
EN LINEA	E29	H	65-69	ESPAÑOLA	REPARTIDOR BUTANO	PRIMARIA	BÁSICA
EN LINEA	E30	M	65-69	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	PRIMARIA	BÁSICA
EN LINEA	E32	M	65-69	ESPAÑOLA	ENCARGADA ALMACÉN	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E38	M	60-64	ESPAÑOLA	LIMPIADORA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E39	M	75-79	ESPAÑOLA	PEÓN AGRÍCOLA	PRIMARIA	BÁSICO

Tabla 22. Perfil de las personas mayores entrevistadas. Lorca

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
GRABADA	E47	H	80-84	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	GRADO/LIC	BÁSICO
GRABADA	E48	H	80-84	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	GRADO/LIC	BÁSICO
GRABADA	E49	H	70-74	ESPAÑOLA	AGRICULTOR	PRIMARIA	BÁSICO
GRABADA	E50	M	65-59	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	PRIMARIA	BÁSICO
GRABADA	E51	M	75-79	ESPAÑOLA	MAESTRA CEIP	GRADO/LIC	INTERMEDIA
GRABADA	E52	H	65-69	ESPAÑOLA	PROFESOR ESO	GRADO/LIC	BÁSICO
GRABADA	E53	H	75-79	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	GRADO/LIC	INTERMEDIO

Tabla 23. Perfil de las personas mayores entrevistadas. Molina de Segura

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E1	H	75-79	ESPAÑOLA	FUNCIONARIO	GRADO/ LIC/DIPLOM	BÁSICO
EN LINEA	E2	M	65-69	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVA	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E3	H	70-74	ESPAÑOLA	DIRECTOR EMPRESA	GRADO/lIC/ DIPLOM	INTERMEDIO
EN LINEA	E4	M	65-69	ESPAÑOLA	PROFESORA	GRADO/ LIC/DIPLOM	INTERMEDIO
EN LINEA	E5	H	60-64	ESPAÑOLA	PROFESOR	DOCTORADO	ALTO
EN LINEA	E7	M	70-74	FRANCESA	ADMINISTRATIVA	GRADO/ LIC/DIPLOM	BÁSICO

TIPO ENTREVISTA	**PERFIL**	**SEXO**	**TRAMO EDAD**	**NACIONALIDAD**	**PROFESIÓN**	**NIVEL EDUCATIVO**	**NIVEL COMPETENCIA DIGITAL**
EN LINEA	E8	M	60-64	ESPAÑOLA	FUNCIONARIA	GRADO/ LIC/DIPLOM	INTERMEDIO
EN LINEA	E9	M	75-79	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVA	GRADO/ LIC/DIPLOM	INTERMEDIO
EN LINEA	E11	M	70-74	ESPAÑOLA	PROFESORA AUTOESCUELA	BACHILL/FP	INTERMEDIO
EN LINEA	E12	M	70-74	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	ESO	BÁSICO
EN LINEA	E13	H	60-64	ESPAÑOLA	AUXILIAR EMPRESA SERVICIOS	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E14	M	65-69	ESPAÑOLA	FUNCIONARIA	MÁSTER	INTERMEDIO

TIPO ENTREVISTA	**PERFIL**	**SEXO**	**TRAMO EDAD**	**NACIONALIDAD**	**PROFESIÓN**	**NIVEL EDUCATIVO**	**NIVEL COMPETENCIA DIGITAL**
EN LINEA	E37	M	60-64	ESPAÑOLA	MAESTRA CEIP	GRADO/LIC	INTERMEDIO

Tabla 24. Perfil de las personas mayores entrevistadas. Murcia-San Basilio

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPET. DIGITAL
EN LINEA	E16	H	75-79	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVO	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E17	H	65-69	ESPAÑOLA	FERROVIARIO	MÁSTER	INTERMEDIO
EN LINEA	E21	H	60-64	ESPAÑOLA	MILITAR	GRADO/LIC	ALTO
EN LINEA	E27	M	70-74	ESPAÑOLA	AYUDANTE COCINA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E31	M	70-74	ESPAÑOLA	ADMINISTRATIVA	GRADO/LIC	INTERMEDIO
EN LINEA	E35	H	70-74	ESPAÑOLA	EMPLEADO BANCA	PRIMARIA	BÁSICO
EN LINEA	E36	H	60-64	ESPAÑOLA	REPONEDOR INDUSTRIAL	BACHILL/FP	BÁSICO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPET. DIGITAL
EN LINEA	E40	M	75-59	ESPAÑOLA	MAESTRA CEIP	GRADO/LIC	BÁSICO

Tabla 25. Perfil de las personas mayores entrevistadas. Santomera

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
EN LINEA	E41	H	70-74	ESPAÑOLA	PROFESOR ESO	GRADO/LIC	BÁSICO
EN LINEA	E42	M	70-74	ESPAÑOLA	PSICÓLOGA	GRADO/LIC	ALTO
EN LINEA	E43	M	65-69	ESPAÑOLA	PROFESORA ESO	MÁSTER	BÁSICO
EN LINEA	E44	H	65-69	ESPAÑOLA	CHÓFER	BACHILL/FP	BÁSICO
EN LINEA	E45	H	80-84	ESPAÑOLA	INGENIERO	GRADO/LIC	INTERMEDIO
EN LINEA	E46	M	60-64	ESPAÑOLA	PROFESORA ESO	GRADO/LIC	INTERMEDIO

Tabla 26. Perfil de las personas mayores entrevistadas. Ricote

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	NACIONALIDAD	PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	NIVEL COMPETENCIA DIGITAL
GRABADA	E58	H	65-69	ESPAÑOLA	TÉCNICO MEDIO AMBIENTE	BACHILL/FP	INTERMEDIO
GRABADA	E59	M	60-64	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	BACHILL/FP	BÁSICO
GRABADA	E60	M	80-+	ESPAÑOLA	AMA DE CASA	PRIMARIA	BÁSICO

Tabla 27. Perfiles por biblioteca/municipio

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	BIBLIOTECA
EN LINEA	E1	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E2	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E3	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E4	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E5	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E6	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E7	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E8	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E9	SAN JAVIER
EN LINEA	E10	SAN JAVIER
EN LINEA	E11	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E12	SAN JAVIER
EN LINEA	E13	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E14	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E15	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E16	SAN JAVIER
EN LINEA	E17	MURCIA SAN BASILIO
EN LINEA	E18	MURCIA-SAN BASILIO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	BIBLIOTECA
EN LINEA	E19	TORRE PACHECO
EN LINEA	E20	TORRE PACHECO
EN LINEA	E21	MURCIA-SAN BASILIO
EN LINEA	E22	TORRE PACHECO
EN LINEA	E23	TORRE PACHECO
EN LINEA	E24	TORRE PACHECO
EN LINEA	E25	TORRE PACHECO
EN LINEA	E26	TORRE PACHECO
EN LINEA	E27	MURCIA-SAN BASILIO
EN LINEA	E28	TORRE PACHECO
EN LINEA	E29	TORRE PACHECO
EN LINEA	E30	TORRE PACHECO
EN LINEA	E31	MURCIA-SAN BASILIO
EN LINEA	E32	TORRE PACHECO
EN LINEA	E33	SAN JAVIER
EN LINEA	E34	SAN JAVIER
EN LINEA	E35	MURCIA-SAN BASILIO

TIPO ENTREVISTA	PERFIL	BIBLIOTECA
EN LINEA	E36	MURCIA-SAN BASILIO
EN LINEA	E37	MOLINA DE SEGURA
EN LINEA	E38	TORRE PACHECO
EN LINEA	E39	TORRE PACHECO
EN LINEA	E40	MURCIA-SAN BASILIO
EN LINEA	E41	SANTOMERA
EN LINEA	E42	SANTOMERA
EN LINEA	E43	SANTOMERA
EN LINEA	E44	SANTOMERA
EN LINEA	E45	SANTOMERA
EN LINEA	E46	SANTOMERA
GRABADA	E47	LORCA
GRABADA	E48	LORCA
GRABADA	E49	LORCA
GRABADA	E50	LORCA
GRABADA	E51	LORCA
GRABADA	E52	LORCA
GRABADA	E53	LORCA

TIPO ENTREVISTA	**PERFIL**	**BIBLIOTECA**
GRABADA	E54	SAN JAVIER
GRABADA	E55	SAN JAVIER
GRABADA	E56	SAN JAVIER
GRABADA	E57	SAN JAVIER
GRABADA	E58	RICOTE
GRABADA	E59	RICOTE
GRANADA	E60	RICOTE
EN LÍNEA	E61	SAN JAVIER
EN LÍNEA	E62	SAN JAVIER
EN LÍNEA	E63	SAN JAVIER
EN LÍNEA	E64	SAN JAVIER
EN LÍNEA	E65	SAN JAVIER
EN LÍNEA	E66	SAN JAVIER
EN LÍNEA	E67	SAN JAVIER

Tabla 28 . Biblioteca, entrevistas y perfil

BIBLIOTECA	N.º ENTREVISTAS	TIPO ENTREVISTA	PERFILES MAYORES
SAN JAVIER	16	CUESTIONARIO EN LÍNEA: 12	E6, E10, E15, E33, E34, E61, E62, E63, E64, E65, E66, E67
		GRABADA: 4	E54, E55, E56, E57
TORRE PACHECO	14	CUESTIONARIO EN LÍNEA	E18, E19, E20, E22, E23, E24, E25, E26, E28, E29, E30, E32, E38, E39
LORCA	7	GRABADA	E47, E48, E49, E50, E51, E52, E53
MOLINA DE SEGURA	13	CUESTIONARIO EN LÍNEA	E1, E2, E3, E4, E5, E7, E8, E9, E11, E12, E13, E14, E37
MURCIA-SAN BASILIO	8	CUESTIONARIO EN LÍNEA	E16, E17, E21, E27, E31, E35, E36, E40
SANTOMERA	6	CUESTIONARIO EN LÍNEA	E41, E42, E43, E44, E45, E46
RICOTE	3	GRABADA	E58, E59, E60

Tabla 29. Perfiles y motivaciones de uso de la biblioteca y de la tecnología. Hombres

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	USO BIBLIOTECA	USO TECNOLOGÍA
E1	H	75-79	Varias veces al mes Club de lectura	Uso básico de internet A veces, necesita ayuda Buscar información
E3	H	70-74	Varias veces al mes Préstamo de libros	Uso habitual de internet Sin ayuda Buscar información
E5	H	60-64	Una o varias veces por semana Préstamo de libros Acceso a internet Consultar dudas con tecnología Préstamo de DVDs (cine)	Uso básico de internet A veces, con ayuda Buscar información
E10	H	75-79	Varias veces al mes Club de lectura	Uso básico de internet A veces, necesita ayuda

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	USO BIBLIOTECA	USO TECNOLOGÍA
			Préstamo de libros	Comunicarse con amigos y familiares, correo electrónico
E13	H	60-64	Varias veces al mes Préstamo de libros	Uso esporádico de internet, suele necesitar ayuda Prefiere buscar información por otros medios Buscar información cuando no la encuentra por otros medios Buscar información desde su móvil, información literaria
E15	H	80-+	Varias veces al mes Lectura de prensa Club de lectura Colabora como voluntario en servicios extensión bibliotecaria (bibliohospital, bibliomercado)	Uso básico de internet Puede necesitar ayuda Navegar, buscar información, ya sabe pedir cita médica Prensa digital, mensajería WhatsApp
E16	H	75-79	Una o varias veces por semana Lectura de prensa Préstamo de libros	Uso habitual de internet A veces, necesita ayuda Buscar información, navegar, comunicarme con gente, cita médica
E17	H	65-69	A diario	Uso habitual de internet

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	USO BIBLIOTECA	USO TECNOLOGÍA
			Préstamo de libros Lectura de prensa Acceso a internet Charlar con el personal bibliotecario	No suele necesitar ayuda Buscar info, navegar, cita médica, correo electrónico, aplicaciones mensajería
E18	H	65-69	Una o varias veces por semana Acceso a internet Consultar dudas con tecnología	Uso básico de internet A veces, necesita ayuda Buscar información, prensa digital, cita médica
E19	H	70-74	Una o varias veces por semana Préstamo de libros Acompañar a mi nieto Taller de alfabetización digital	Uso básico de internet Suele necesitar ayuda Ahora ya se atreve a buscar información, navegar, prensa digital
E21	H	60-64	Varias veces al mes Club de lectura Actividades culturales	Uso esporádico de internet Buscar información o leer noticias, banca digital No suele necesitar ayuda
E22	H	60-64	Varias veces al mes	Uso básico de internet

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	USO BIBLIOTECA	USO TECNOLOGÍA
			Acceso a internet Taller de alfabetización digital	Buscar información, navegar, correo electrónico
E23	H	65-69	Una a varias veces por semana Acceso a internet Taller de alfabetización digital	Uso básico de internet Necesita ayuda Principalmente, correo electrónico y mensajería móvil
E24	H	70-74	Varias veces al mes Acceso a internet Taller alfabetización digital	Uso básico de internet Necesita ayuda Buscar información
E25	H	65-69	Varias veces al mes Acceso a internet Taller de alfabetización digital	Uso básico de internet Necesita ayuda para algunas cosa, aunque cada vez menos Cita médica y administración electrónica
E29	H	65-69	Una o varias veces por semana Taller de alfabetización digital	Uso básico de internet, pero mejorando Buscar información, navegar, correo electrónico, noticias A veces, necesita ayuda

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	USO BIBLIOTECA	USO TECNOLOGÍA
E33	H	65-69	Varias veces al mes Lectura de prensa Servicio wifi	Uso habitual de internet No suele precisar de ayudar Buscar información, correo electrónico, prensa digital Prefiere usar internet en un ordenador antes que en el móvil porque se ve mejor la información
E35	H	70-74	A diario Lectura de prensa	Uso básico de internet Normalmente, no necesita ayudar Se conecta a internet con su móvil: buscar info y usar aplicaciones de mensajería
E36	H	60-64	A diario Lectura de prensa Le gustan las revistas de automoción y motociclismo	Uso básico de internet No suele necesitar de ayuda Buscar información y comunicarse con amigos y familia Tiene un buen recuerdo: Me ayudaron en su día a saber conectarme al wifi de la biblioteca y también a sacarme un certificado de la Seguridad Social que me hacía falta
E41	H	70-74	Una o varias veces por semana	Uso habitual de internet

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	USO BIBLIOTECA	USO TECNOLOGÍA
			Préstamo de libros Lectura de prensa Actividades culturales	No suele necesitar ayuda Buscar información, redes sociales
E44	H	65-69	Varias veces al mes Préstamo de libros	Uso esporádico de internet Generalmente, necesita ayuda Lectura de prensa digital
E45	H	80-84	Varias veces al mes Préstamo de libros	Uso habitual de internet En principio, no necesita de ayuda Buscar información
E47	H	80-84	Casi todos los días Lectura de prensa y revistas	Uso muy básico de internet, para consultar noticias. Recibe la ayuda de su hijo
E48	H	80-84	Casi todos los días Lectura de revistas y periódicos	Uso muy básico de internet, con ayuda de familiar Noticias en internet
E49	H	70-74	Casi todos los días	Uso esporádico de internet, prácticamente nulo. No le interesa

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	USO BIBLIOTECA	USO TECNOLOGÍA
			Lectura de prensa	
E52	H	65-69	Una o varias veces por semana Préstamo de libros	Usa internet en casa, menos en la biblioteca Buscar información en general
E53	H	75-79	Una o varias veces por semana Préstamo de libros. Lectura de prensa y revistas	Usa internet, pero prefiere hacerlo en casa, no en la biblioteca Buscar información principalmente literaria
E54	H	70-74	Casi todos los días Préstamo de libros E-Biblio	Uso habitual de información Normalmente, no necesita ayuda Buscar información
E55	H	60-64	Varias veces al mes Préstamo de libros Solicitar recomendaciones literarias	Uso básico de internet Se conecta principalmente con su móvil Aplicaciones de mensajería móvil
E58	H	65-69	Casi a diario Préstamo de libros Solicitar fotocopias de aquella información que	Uso habitual de internet Buscar información Visionado de vídeos en plataformas como Youtube

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	USO BIBLIOTECA	USO TECNOLOGÍA
			me interesa	No necesita ayuda
E65	H	70-74	Una o varias veces al mes Club de lectura. Lectura de prensa	Uso habitual de internet No necesita ayuda Buscar información, consulta noticias, comunicación con amigos y familiares, cita médica
E66	H	75-79	Una o varias veces al mes Club de lectura. Actividades culturales	Uso habitual de internet No necesita ayuda Buscar información, leer noticias, cita médica, comunicarse con amigos y familiares
E67	H	65-69	Una o varias veces al mes Club de lectura Préstamo de libros	Uso habitual de internet Navegar en general A veces, precisa de ayuda

Tabla 30. Perfiles y motivaciones de uso de la biblioteca y de la tecnología. Mujer

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	MOTIVACIÓN USO BIBLIOTECA	MOTIVACIÓN USO TECNOLOGÍA
E2	M	65-69	Varias veces al mes Club de lectura Préstamo de libros Actividades culturales	Uso habitual de internet Correo electrónico, redes sociales No precisa de ayuda
E4	M	65-69	Varias veces al mes Préstamo de libros Club de lectura Actividades culturales	Uso habitual de internet No necesita ayuda Buscar información
E6	M	70-74	Varias veces al mes Préstamo de libros Club de lectura Actividades culturales	Uso básico de internet A veces, necesita ayuda Navegar y descubrir cosas
E7	M	70-74	Varias veces al mes	Uso habitual de internet

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	MOTIVACIÓN USO BIBLIOTECA	MOTIVACIÓN USO TECNOLOGÍA
			Club de lectura Actividades culturales	 No necesita ayuda Buscar información
E8	M	60-64	Varias veces al mes Club de lectura Actividades culturales Acompañar a su nieto	Uso habitual de internet No necesita ayuda Buscar información
E9	M	75-79	Varias veces al mes Club de lectura Acompañar a su nieto Préstamo de libros	Uso habitual de internet No suele necesitar ayuda Buscar información que necesita
E11	M	70-74	Varias veces al mes Club de lectura Préstamo de libros Actividades culturales	Uso habitual de internet En ocasiones, necesita ayuda Uso variado de internet: buscar info, correo electrónico, navegar, prensa digital, cita médica, y especialmente buscar información de arte e historia

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	MOTIVACIÓN USO BIBLIOTECA	MOTIVACIÓN USO TECNOLOGÍA
E12	M	70-74	Varias veces al mes Club de lectura Préstamo de libros Actividades culturales	Uso básico de internet No suele necesitar ayuda Buscar información, pedir cita médica, información de novedades literarias
E14	M	65-69	Varias veces al mes Préstamo de libros Club de lectura Actividades culturales	Uso básico de internet Puede necesitar ayuda Buscar información, también últimamente cita médica
E20	M	65-69	Una o varias veces por semana Préstamo de libros Taller de alfabetización digital	Uso básico de internet A veces, necesita ayuda Navegar y buscar información
E26	M	75-79	Una o varias veces por semana Préstamo de libros Consultar dudas con tecnología	Uso básico de internet A veces, precisa de ayuda Buscar información, principalmente
E27	M	70-74	Varias veces al mes	Uso básico de internet

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	MOTIVACIÓN USO BIBLIOTECA	MOTIVACIÓN USO TECNOLOGÍA
			Préstamo de libros Acompaña a sus nietos Eventos culturales	Suele necesitar ayuda Buscar información, banca electrónica
E28	M	65-69	Una o varias veces por semana Préstamo de libros Actividades culturales Taller de alfabetización digital	Uso básico de internet, pero mejorando A veces, precisa ayuda Buscar información, navegar, correo electrónico, cita médica
E30	M	65-69	Una o varias veces por semana Taller de alfabetización digital	Uso básico de internet, aunque mejorando sus habilidades A veces, necesita ayuda Buscar información, navegar, correo electrónico, mensajería móvil, noticias
E31	M	70-74	Varias veces al mes Préstamo de libros Club de lectura	Uso habitual de internet No necesita ayuda Banca electrónica, trámites electrónicos, buscar información,...
E32	M	65-69	Varias veces al mes	Uso básico de internet

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	MOTIVACIÓN USO BIBLIOTECA	MOTIVACIÓN USO TECNOLOGÍA
			Taller de alfabetización digital	Suele necesitar de ayuda, está aprendiendo Buscar información, cita médica
E34	M	65-69	Varias veces al mes Acceso a internet, con su móvil o con algún ordenador de la biblioteca	Uso habitual de internet Correo electrónico, buscar ofertas de viajes, conocer precios de aquello que le puede interesar
E37	M	60-64	Varias veces al mes Préstamo de libros Club de lectura Actividades culturales	Uso habitual de internet No suele necesitar de ayuda Buscar información, navegar, noticias, correo electrónico, reservas de viajes, billetes de avión Grupo de whatsApp con amigas
E38	M	60-64	Una o varias veces por semana Taller de alfabetización digital	Uso básico de internet En ocasiones, necesita de ayuda, pero está aprendiendo mucho Buscar información, cita médica, comunicarse con amigos y familia.

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	MOTIVACIÓN USO BIBLIOTECA	MOTIVACIÓN USO TECNOLOGÍA
				Visualizar imágenes en internet
E39	M	75-79	Una o varias veces por semana Préstamo de libros Acceder a internet (wifi)	Uso habitual de internet A veces, necesita de ayuda Buscar información
E40	M	75-59	Varias veces al mes Exposiciones Club de lectura Préstamo de libros	Uso habitual de internet No necesita ayuda Banca digital, cita médica, buscar información, navegar
E42	M	70-74	Varias veces al mes Préstamo de libros Actividades culturales	Uso habitual de internet No necesita de ayuda Uso muy variado: buscar info, prensa digital, comunicarse con otras personas, cita médica, etc. También suele hacer reuniones en línea con otras personas
E43	M	65-69	Varias veces al mes Club de lectura	Uso habitual de internet No suele necesitar ayuda

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	MOTIVACIÓN USO BIBLIOTECA	MOTIVACIÓN USO TECNOLOGÍA
				Buscar información y lectura prensa digital
E46	M	60-64	Varias veces al mes Club de lectura	Uso básico de internet Para buscar información, en principio, no necesita de ayuda Asiste a taller de alfabetización digital
E50	M	65-59	Una o varias veces por semana Préstamo de libros Considera la biblioteca como su segunda casa	Uso básico de internet Para comunicarse con sus hijas, especialmente WhatsApp
E51	M	75-79	Casi a diario Lectura en general Visita obligada prácticamente diaria	Uso básico de internet Principalmente, para buscar información de novedades literarias
E56	M	65-69	Varias veces al mes Préstamo de libros. Lectura de revistas. Ciclos de cine	Uso básico de internet No precisa generalmente de ayuda para el uso que hace Buscar información, especialmente de cine y arte
E57	M	60-64	Varias veces al mes	Uso básico de internet

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	MOTIVACIÓN USO BIBLIOTECA	MOTIVACIÓN USO TECNOLOGÍA
			Préstamo de libros. Lectura de revistas	Buscar información y lectura de noticias
E59	M	60-64	Varias veces al mes Préstamo de libros. Lectura de revistas	Uso básico de internet Buscar información
E60	M	80-+	Una o varias veces al mes Préstamo de libros	Uso habitual de internet Buscar información y consulta de noticias, consultar información meteorológica Puntualmente, vídeos en plataformas y acceder a RRSS
E61	M	80-+	Una o varias veces por semana Préstamo de libros Club de lectura Actividades culturales	Uso habitual de internet A veces, necesita ayuda Buscar información, navegar, leer noticias, cita médica, hablar con amigas
E62	M	60-64	Varias veces al mes Club de lectura Eventos culturales	Uso habitual de internet No precisa de ayuda Buscar información, navegar, cita médica, contactar con familiares

PERFIL	SEXO	TRAMO EDAD	MOTIVACIÓN USO BIBLIOTECA	MOTIVACIÓN USO TECNOLOGÍA
E63	M	75-79	Varias veces la mes Club de lectura Actividades culturales	Uso habitual de internet No necesita de ayuda Buscar información de su interés
E64	M	70-74	Varias veces al mes Club de lectura Préstamo de libros	Uso habitual de internet No precisa, en principio, de ayuda Buscar información, leer noticias, cita médica, contactar con amistades

ANEXO V. Entrevistas realizadas a las personas mayores usuarias de bibliotecas

PERFIL E1

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **No**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Participar en el club de lectura**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En el club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Algún viaje cultural, he visto que otras bibliotecas lo hacen**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con charlas y reuniones informativas**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Para buscar información**
¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **No creo haga falta cambiar nada. En todo caso cambiar usuarios**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque la lectura les puede ayudar en la soledad**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada**

Comentarios y observaciones
Nada que añadir

PERFIL E2

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Participar en el club de lectura, sacar libros en préstamo y asistir a eventos culturales como exposiciones o charlas informativas**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En el club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **No se me ocurre ninguna**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con los clubes de lectura y otras actividades sociales**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Otros usos**
¿Qué otros usos haces de internet?

Consultar el correo electrónico o redes sociales
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **En principio, nada**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque la lectura es una forma de no aislarte**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada**

Comentarios y observaciones
Nada que añadir

PERFIL E3

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para retirar en préstamo libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **No**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **No suelo participar en actividades o eventos, yo vengo a llevarme libros a casa**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **No tengo opinión por ahora**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Seguramente participando en actividades**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Principalmente para buscar información**
¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

No, para lo que lo uso no necesito ayuda

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Por ahora, no tengo opinión

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Puede ser un sitio de encuentro para poder intercambiar opiniones con otras personas; compartir parte de tu tiempo utilizando los medios (lectura, internet...)

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

En el tiempo que llevo viniendo a la biblioteca, lo que he necesitado lo he encontrado

Comentarios y observaciones

Yo utilizo la biblioteca esencialmente para préstamo de libros, físico y digital, y por esa razón no puedo opinar sobre mejoras o deficiencias de la biblioteca

PERFIL E4

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para préstamo de libros, venir al club de lectura y a las actividades culturales que se organizan como las exposiciones o las charlas**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura textos teatrales, y otros eventos culturales**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Me encanta el club de lectura teatral**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Realizando previamente un estudio de la población (situación, intereses culturales, etc) de las personas mayores en el área de influencia de la biblioteca, y programando actividades grupales que fomenten el acercamiento a la biblioteca, las relaciones personales y el conocimiento de sus intereses culturales.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Principalmente para buscar información
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No, para lo que lo uso no necesito ayuda**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **No cambiaría nada, añadiría áreas de lectura cómodas y acogedoras que propicien la lectura en la biblioteca de las personas mayores.**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Por los grupos de lectura, y por el acceso al préstamo de libros.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Comentarios y observaciones

PERFIL E5

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para préstamo de libros, para consultar dudas que tengo con mi dispositivo electrónico y para conectarme a internet**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **También saco de vez en cuando DVDs, pelis, para ver en casa**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **A veces**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Puestos adaptados**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En algunos talleres de la biblioteca**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Actividades de lectura**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con la compañía de otras personas**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Ante todo para buscar información**

¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **En principio, nada**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Yo la uso para lo que me interesa, no sé qué podría interesarle a otras personas**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Por ahora, nada**

Comentarios y observaciones

PERFIL E6

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para llevar libros a casa, para ir al club de lectura y a las actividades culturales de la biblioteca**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí pero vendrían bien algunos cambios**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Más espacio y mejores accesos**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura, encuentros con escritores, conferencias**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Es una biblioteca muy activa, no tengo sugerencias adicionales**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con lecturas para mayores, o por teléfono y en residencias**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Me gusta navegar por internet y descubrir cosas**

¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **De momento, no**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Creo que las instalaciones tienen margen de mejora**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque leer es una fuente de enriquecimiento personal y porque la biblioteca también constituye una fuente de socializacion**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Más espacio, mejora en las instalaciones**

Comentarios y observaciones

PERFIL E7

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **No**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Participar en el club de lectura y asistir a alguna actividad cultural**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En el club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **El club de lectura organiza sesiones de cine , cenas dos veces al año , lo que permite estrechar los vínculos entre los distintos miembros .**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Para mí, las reuniones del club de lectura fomentan la relación de las personas. Así lo experimenté.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Para buscar información
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Hasta ahora, no**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **En principio, nada**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Acceder a los libros , participar en un club de lectura es muy enriquecedor**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada**

Comentarios y observaciones

PERFIL E8

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Participar en el club de lectura, asistir a alguna actividad cultural y acompañar a mi nieto**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En el club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Más encuentros con escritores. Más encuentros de mayores y jubilados.**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Encuentros, reuniones, talleres para mayores y jubilados.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Ante todo para buscar información**

¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

No necesito por ahora

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Salas más grandes para charlas o realizarlas en el teatro o similar.

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Leer abre la mente, te da vida, te conecta con el mundo. Y, además, es una forma de socializar.

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

En general, nada.

Comentarios y observaciones

PERFIL E9

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Participar en el club de lectura, préstamo de libros, asistir a alguna actividad cultural y acompañar a mi nieto**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Charlas, presentaciones de libros**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Que siga con el club de lectura y presentaciones de libros, escritores**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Préstamos, asesoramiento, club de lectura, organizando conmemoraciones, presentaciones de libros, escritores en su tinta**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Ante todo para buscar información
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Para buscar información que necesito**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **No lo sé**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Préstamos de libros y otros formatos, asesoramiento**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Ahora mismo, nada.**

Comentarios y observaciones Las bibliotecas y sus trabajadoras prestan una labor muy importante a los ciudadanos de una población

PERFIL E10

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Participar en el club de lectura, préstamo de libros, asistir a alguna actividad cultural y acompañar a mi nieto**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **A veces**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Generalmente, vengo a la biblioteca para consultar el correo electrónico, imprimir algún mensaje o documento importante, o buscar información de lo que me interesa**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Quizás sería interesante que se organizara algún cursillo para cosas de internet, de buscar información, seguridad para acceder a internet y cosas así, yo no soy muy hábil con esto y puede venir bien**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Creo que sí, porque venir a un sitio donde hay personas de todo tipo y además el bibliotecario te atiende muy bien y puedes conversar con él de las dudas que tienes y esto puede ayudar a pasar un mejor tiempo en la biblioteca**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet?

A veces
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Comunicarse con amigos y familiares de mi país**
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Pues yo cuando vengo y tengo problemas para conectarme a internet o abrir mi correo electrónico, o como enviar un documento a otra persona, le pregunto al bibliotecario y él me ayuda y me lo explica todo muy bien, es una ayuda importante para mí**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Creo que la biblioteca debe mejorar el acceso y ampliar su horario, y tener más actividades que me puedan interesar**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **es un lugar tranquilo para venir y usar internet o leer, y las personas que trabajan son muy amables y te ayudan cuando lo necesitas**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Esta biblioteca es pequeñita y te ofrece lo básico, si quieres más voy a San Javier, pero aquí es todo más cercano, el bibliotecario te atiende muy bien cuando vengo y confío en él**

Comentarios y observaciones

Yo resido fuera la mayor parte del año y tengo casa aquí para verano, vacaciones y cuando hay buen tiempo vengo y cada vez lo que necesito vengo a la biblioteca porque hay internet y ordenadores para usar y si tengo algún problema me ayuda el bibliotecario que es muy amable, los dos señores me atienden y ayudan

PERFIL E11

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Participar en el club de lectura, préstamo de libros, y asistir a actividades culturales**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Mejor climatización**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura y presentación de libros**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Estoy satisfecha con las actuales**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con talleres de lectura**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Pues prácticamente para casi todo: comunicarme con amigos y familiares, buscar información, navegar por internet, para leer la prensa digital, pedir cita médica, etc.**
¿Qué otros usos haces de internet?

Me interesa mucho la información sobre historia , literatura, arte etc .
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Asesorando y acompañamiento**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **El riesgo de inundación en la planta baja**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Por la misma motivación que tengo yo**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **En principio, nada**

Comentarios y observaciones En mi biblioteca ,tengo el privilegio de contar con un equipo de bibliotecarias que son una maravilla ,dulces ,atentas ,serviciales ,respetuosas y muy cultas

PERFIL E12

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Participar en el club de lectura, préstamo de libros, y asistir a actividades culturales**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura, préstamo de libros**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Taller de escritura**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Organizando actividades culturales**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Para buscar información y también para pedir cita médica**

¿Qué otros usos haces de internet?

Me interesa mucho la información sobre historia , literatura, arte etc .

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

No necesito ayuda para el uso que hago de internet

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Asesorando y acompañamiento

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

No tengo opinión

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Puedes acceder a lectura de libros sin tener que comprarlos

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

No sabría decir

Comentarios y observaciones

PERFIL E13

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para préstamo de libros especialmente**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **SÍ espacio-coloquio de lectura para mayores (abierto y plural). NO dar lugar a espacios-conferencias partidistas y discriminatorias; es penoso que se use el espacio público para programas de partidos políticos: yo caí en uno de ellos.**

Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura, presentación de libros, conferencias...**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Club de lectura de poesía, me encanta la poesía**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Espacio lectura-coloquio**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **No especialmente, me apaño con otros medios**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Cuando lo uso es para buscar alguna información que no encuentro de otra manera
¿Qué otros usos haces de internet? **Internet particular, en mi móvil, para información gramática y literaria sobre todo.**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Sí, cuando lo he usado, hace ya tiempo. Me resuelven las dudas con claridad.**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Tener un espacio coloquio para mayores**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Cómo acicate de estímulo mental y cambio de impresiones**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Algunos, bastantes, más libros de poesía.**

Comentarios y observaciones Igual que los clubes de lectura, clubes de participación creativa. Docencia de aprendizaje.

PERFIL E14

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **No todo lo que debiera y me gustara**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para préstamo de libros, ir al club de lectura y acudir a actividades culturales como exposiciones o conferencias que me puedan interesar**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **A veces**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Creo que sí, aunque no puedo decir mucho sobre esto**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Presentaciones de libros, club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Las que organiza ahora creo que son suficientes**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **En mi opinión, no**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores?

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Buscar información, también navegar en internet, y últimamente pido cita médica por internet**

¿Qué otros usos haces de internet?

Internet particular, en mi móvil, para información gramática y literaria sobre todo.

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Indicándome como hacer tal o cual proceso

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Mas talleres prácticos de lectura de ensayo. Poder encontrar libros diferentes del fondo bibliotecario actual. Se puedan proponer libros para adquirir la bibliotecas. Hay mucha novela pero poco ensayo y libros temáticos

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Para no seguir comprando libros y poder participar de actividades culturales.

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Lo dicho anteriormente, no poder proponer la compra de libros.

Comentarios y observaciones

Las bibliotecas deben ser espacios de debate, además de lo que son ahora.

PERFIL E15

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Pues voy a leer la prensa diaria y también participo en el club de lectura**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Colaboración en servicio de bibliohospital y de bibliomercado cuando la salud y los compromisos familiares me lo permiten**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Como he dicho antes, Bibliohospital y bibliomercado. Y también en actividades culturales varias**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Que se ofreciera servicios de biblioteca en la playa: casetas, carpas, y cubículos de servicio para la lectura de libros y prensa**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Lecturas a domicilio a personas mayores que estén impedidas y no puedan desplazarse. y hacerles compañía un rato**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**

¿Para qué utilizas internet principalmente? **Buscar información, también navegar en internet, y últimamente pido cita médica por internet**
¿Qué otros usos haces de internet? **Pues yo suelo consultar las noticias en medios digitales y también comunicarme con los amigos y familiares**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No, porque para el uso que hago no suelo necesitar de ayuda**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **En principio, el horario es adecuado y los servicios y actividades que ofrecen están bien y algunas son interesantes**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **La facilidad de acceder a libros interesantes sobre esos temas y llevártelos a casa**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Un servicio de cafetería con alimentación y bebidas sostenibles, habilitar el jardín de la biblioteca como espacio de lectura y de estar allí simplemente descansando o acompañando a otra persona**

Comentarios y observaciones

Yo antes participaba mucho más en la biblioteca, me implicaba con muchas actividades, incluso me hice cargo de un curso de español para extranjeros que ayudé a muchas personas, pero en los últimos años mi mujer enfermó y tuve que dedicarle mucho también a cuidarla y por eso ya no participo tanto, tuve por ejemplo que dejar de coordinar el club de lectura de las amas de casa, pero sigo pensando que esta biblioteca hace muchas cosas buenas dinamizando la cultura.

PERFIL E16

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Lectura de prensa y sacar libros en préstamo**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **No**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Ninguna. Voy a sacar libros y a leer la prensa**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **No sabría decir**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Porque la lectura acompaña y evita la sensación de soledad**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Buscar información, pedir cita médica y comunicarme con amigos y familiares**
¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Para lo que la uso no cambiaría nada**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque es muy instructiva, se trabaja mucho la mente.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada**

Comentarios y observaciones

PERFIL E17

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **A diario**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Pues sobre todo para préstamo de libros, leer la prensa, y conectarme a internet**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Conversar con los bibliotecarios**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Mejoras en el sistema informático y en cuanto a reposición de fondos.**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Ninguna. Voy a sacar libros y a leer la prensa principalmente**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Clubes de idiomas y/o encuentros para charlar sobre temas concretos.**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **La propia charla con los bibliotecarios y con otras personas usuarias**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Pues para casi todo**

¿Qué otros usos haces de internet?

Descarga de documentos legales, gestiones de carácter administrativo,...

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Cuando tengo algún problema siempre intentan ayudarme sobre todo con la conexión al wifi o la búsqueda de alguna información.

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Nada

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Van a encontrar un lugar agradable, libros y prensa para estar informado y gente maja para alegrarte el día.

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Un horario más amplio.

Comentarios y observaciones

PERFIL E18

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Yo vengo más que nada para conectarme a internet y también consulto las dudas que tengo con la tecnología**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **El internet funciona muy lento**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Curso de informática básica**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Conferencias y cursos**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Charlas y talleres**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Pues para muchas cosas como buscar información o leer las noticias digitales, también para**

pedir cita médica
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Información sobre lectura y exposiciones de cuadros**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Está todo muy bien**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Por que es un espacio de mucho entretenimiento y aprendizaje**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Que el internet vaya mas rápido**

Comentarios y observaciones

PERFIL E19

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Pues vengo a llevarme libros en préstamo y también acompaño a mis nietos**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Vengo al curso de Informática**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Ampliar la red de internet. No siempre se consigue la cobertura adecuada**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Cursillos formativos**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Otros cursos de móviles**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Organizar cursos donde se participe formando equipos de personas**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Ahora ya me atrevo a navegar por internet y buscar información. Leo las noticias por internet**

y envío mensajes a mis amigos y a la familia
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Hasta la fecha no he solicitado ayuda para el uso de la tecnología. Considero que me la prestarían, gustosamente, si la solicitara.**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Facilitar acceso para las personas mayores**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Para leer y utilizar libros enfocados a su edad para fortalecer la memoria**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Falicitar acceso**

Comentarios y observaciones Mejorar acceso para personas con movilidad reducida.

PERFIL E20

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **El préstamo de libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Vengo también al curso de Informática**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Me gustaría que la cobertura del móvil llegue al aula de informática**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En el curso de informática y en el club de Lectura fácil**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Curso de móvil**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Participando en actividades**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Navegar por internet y buscar información. También comunicarme con amigos y familiares**

¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Dudas o consultas sobre internet

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

El acceso a la biblioteca para entrar y salir, hay muchas baldosas y cuesta andar por ellas

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Para aprender nuevas cosas y socializarse

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Mejorar el acceso

Comentarios y observaciones

Mejorar el acceso de discapacitados

PERFIL E21

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **El club de lectura y vengo a ver exposiciones y a las conferencias**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Un local adecuado para las sesiones del club de lectura con mejora acústica y que facilite más la interacción**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **A veces**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura, actos culturales, exposiciones.**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Viajes culturales**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Organizando más actividades en las que tengan que interactuar los participantes.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Normalmente, no**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Uso poco internet pero lo uso para muchas cosas como buscar información, leer noticias o**

conectarme con amigos y familiares
¿Qué otros usos haces de internet? **Banca online**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **El salón del club de lectura.**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Si no tiene otro medio de acceso a la lectura y a la cultura, este es el mejor medio. además las actividades culturales suelen ser atractivas. Para las personas que tien problemas de soledad, el club de lectura puede suponer un paliativo, siempre que la dinámica del mismo sea proclive a ello.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Quizás debería enriquecerse el fondo de libros disponible en la red de bibliotecas para los clubes de lectura**

Comentarios y observaciones

PERFIL E22

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **No mucho**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Pues vengo porque tengo dudas con internet y el móvil y vengo a preguntar para que me ayuden y por eso estoy en el curso de informática de la biblioteca**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Adquirir conocimientos de Internet**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Me gustaría que la cobertura del móvil llegue al aula de informática**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Curso de informática**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Curso de informática y de móviles**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Haciendo más participe en los cursos que se realizan**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Ahora sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No, normalmente no**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Estoy aprendiendo a buscar información y a navegar por internet**

¿Qué otros usos haces de internet?

Aprender a enviar correos, buscar en internet ocio, etc ....

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Aclaración de las dudas que pueda tener

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Modificar los adoquines que hay para acceder a la puerta principal, la pendiente está algo pronunciada

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Para relacionarse con otras personas, y adquirir conocimientos que se desconocen

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

En un principio nada

Comentarios y observaciones

PERFIL E23

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Conectarme a internet y venir al curso de informática**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Aprender informática e internet**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Un mejor acceso para a la planta de abajo para minusvalidos**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En el curso de informática**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Otros cursos como móviles para mayores**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Haciendo compañía cuando te encuentras con más personas en los cursos**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí, aunque voy mejorando**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Pues lo que más utilizo es comunicarme con amigos y familiares**

¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Ayudando en cualquier duda que tenga

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

El acceso lo haría más fácil para la gente con alguna minusvalia

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Les recomendaría que asistieran a curso que allí se realizan

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Nada

Comentarios y observaciones

PERFIL E24

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **No, poco**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Principalmente para consultar las dudas que tengo para usar internet**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Curso de Informática creativa**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Reunión de lecturas de opinión**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Pues estando acompañados en los cursos ya te sientes menos solo**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí, todavía**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Pues buscando información en internet**

¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Les pregunto y me ayudan

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

La localización del recinto. Al principio, me costó localizar el sitio exacto donde se celebra el curso

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Porque es cultura

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Reuniones culturales de opinión de actualidad

Comentarios y observaciones

PERFIL E25

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **No, no voy a menudo**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Internet e informática**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sinceramente, no**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí, claro**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Con la rampa no está hecha para las personas mayores**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Curso de Informática creativa**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Para mayores cualquier cosa que se pueda participar**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Viniendo a estar con más personas en el curso**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No, ya no tanto**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Ahora sobre todo lo uso para pedir cita médica y cosas así**

¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Son personas muy agradables y me ayudan cuando lo necesito

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

El acceso hasta el sitio

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

No lo recomendaría por el acceso, la verdad

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

La entrada más accesible

Comentarios y observaciones

Me quedo con lo incómodo que es para cierta edad el acceso a la biblioteca

PERFIL E26

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para llevar libros a casa y para consultar los dudas que tengo con la tecnología**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **La verdad es que no**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí, por supuesto**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **No se puede utilizar el móvil por no haber cobertura Wi-Fi en la sala, falta cobertura de internet cuándo llevas tu propio equipo**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Participación en curso de internet**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Más formación sobre las nuevas tecnologías para ir avanzando los mayores en el mundo tan necesario en móviles e informática para no quedarnos aislados**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con formación de curso y actividades se fomentar la convivencia y hace compañerismo**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Pues para buscar información
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Cuando tengo un problema me atiende muy amablemente**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Cambiar el entorno de la biblioteca, este espacio no está preparado para personas mayores, hay una gran dificultad para poder llegar a su entrada principal, hace falta una entrada plana sin desnivel para mayores**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Es un sitio dónde poder encontrar toda clase de lectura, exposiciones y tecnología**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Que estuviera preparada para todas las edades, solo está diseñada para los jóvenes, hay mucha distancia no todos pueden llegar a la biblioteca por su puerta principal, tienes que subir un desnivel y luego bajarlo, las personas mayores con dificultad para andar no pueden llegar por sí solo, o con una silla de ruedas. No se puede acercar a nadie con un coche a recoger a personas con dificultad. Llegar a la puerta principal es imposible**

Comentarios y observaciones

Me reitero en las dos cosas necesarias mejor cobertura de Wi-Fi de internet y un buen acceso plano para las personas mayores

PERFIL E27

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **El préstamo de libros, también acompaño a mis nietos a la biblioteca y voy a los eventos culturales que me interesan**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Pues no lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Creo que no**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Casi en ninguna, yo voy a sacar las lecturas que me interesan y poco más**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Un club de lectura más fácil**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Yo creo que no**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores?

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Normalmente, no**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí, no estoy muy al día aunque creo que más o menos me defiendo**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Pues para buscar información y algunas cosas que me interesen**

¿Qué otros usos haces de internet?

Banca electrónica

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Lo cierto es que no

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Los horarios de verano, no me gustan

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Porque te abre muchas posibilidades, porque encuentras todo tipo de información

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Más novedades de libros

Comentarios y observaciones

PERFIL E28

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Principalmente vengo a por libros que me llevo y luego asisto a actividades culturales que me interesan**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **También vengo al curso de uso de internet de la biblioteca**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **A veces**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **El acceso tiene mucha pendiente**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Vengo al curso de uso de internet**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Más cursos, para móviles y de informática**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Promover más cursos**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí, a veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Buscar información, navegar en internet, comunicarme con la familia y también pedir cita**

médica
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Facilitándome información y resolviendo dudas**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **La accesibilidad**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Para que adquiriesen conocimiento**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Un acceso más cómodo**

Comentarios y observaciones

PERFIL E29

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Pues yo vengo al curso de internet que me interesa mucho**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Curso de internet para mayores**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **El acceso de la zona de rampa es muy pronunciada y es dificultosa para las personas mayores.**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Realización de los cursos de informática para personas mayores**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Más charlas o conferencias informativas para personas mayores**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Más eventos y cursos**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí, a veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Ahora ya puedo buscar información, navegar en internet y enviar y recibir mensajes. También**

leer las noticias en internet
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **De manera orientativa de algunas dudas**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **El acceso de la rampa.**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque es un centro cultural más próximo.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Mejor los accesos de entrada para la biblioteca.**

Comentarios y observaciones
Mejorar los accesos para las personas mayores.

PERFIL E30

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Pues yo vengo al curso de internet que me interesa y aprendo**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Realización del curso de mayores de informática**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **El acceso de la zona de rampa es muy pronunciada y es dificultosa para las personas mayores.**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Realización de los cursos de informática para personas mayores**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Más charlas o conferencias informativas para personas mayores**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Más eventos y cursos**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí, a veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Ahora ya puedo buscar información, navegar en internet y enviar y recibir mensajes. También**

leer las noticias en internet
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **De manera orientativa de algunas dudas**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **El acceso de la rampa.**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque es un centro cultural más próximo.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Mejor los accesos de entrada para la biblioteca.**

Comentarios y observaciones
Mejorar los accesos para las personas mayores.

PERFIL E31

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **No mucho, la verdad**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **El préstamo de libros y el club de lectura**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Charlas sobre temas interesantes**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con todas las actividades que se pueden organizar y donde puedes conocer gente nueva**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Uso internet para muchas cosas habitualmente**

¿Qué otros usos haces de internet?

Banca digital y trámites electrónicos

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

No

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

No lo tengo claro

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Porque pueden socializarse y aprender cosas nuevas

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

No sabría que decir a este respecto

Comentarios y observaciones

Mejorar los accesos para las personas mayores.

PERFIL E32

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **No suelo venir mucho**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Vengo a los cursos de informática**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Curso de informática creativa**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **No**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **No se puede acceder con esas ranpas**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Curso de informática creativa**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Cursos en grupo**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con actividades en grupo**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Lo uso ahora para pedir cita médica**

¿Qué otros usos haces de internet?

Es que no es fácil porque en la biblioteca no hay buena cobertura

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Consultando y preguntando

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

El acceso es muy malo

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

No lo recomendaría si no solucionan los problemas de acceso

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Un buen acceso para los mayores

Comentarios y observaciones

Se hace muy buenas cosas, pero yo no lo recomendaría, por el acceso tan malo

PERFIL E33

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Vengo a leer la prensa y a usar la wifi**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Yo creo que la biblioteca debería estar en planta baja. Yo puedo subir bien de momento las escaleras para llegar a la biblioteca, pero seguro que otras personas mayores no pueden hacerlo y deben usar el ascensor que., a veces no funciona bien**

Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca

Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas?

A veces

¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas?

Pues realmente no participo en ningún evento de la biblioteca. Aunque como solamente vengo por temporadas quizás no encuentre nada que me anime a participar en ese momento

¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca?

No sabría qué responder porque vengo solamente por temporadas y cuando vengo solamente me interesa conectarme a internet y consultar el correo electrónico o mirar cosas en internet, noticias y cosas así

¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores?

Sí

Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores?

Venir a un lugar donde te encuentras a personas de edades diferentes ayuda a no sentirte solo e incluso puedes llegar a conversar con otras personas

IV. Formación y asistencia en competencia digital

¿Accedes a información a través de internet?

Sí

¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Buscar información, leer las noticias y navegar por internet.**
¿Qué otros usos haces de internet? **Consultar el correo electrónico es lo que me anima a venir a la biblioteca cuando vengo de vacaciones, uso alguno de los ordenadores y me conecto y miro el correo si tengo algún mensaje que me interese**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Pues si tengo alguna duda le pregunto y me ayuda, aunque normalmente me manejo bien para lo que necesito**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Como he dicho antes, la biblioteca debería estar en planta baja, así sería más cómodo. También deberían revisar los ordenadores que a veces no van bien, van lentos y no consigo acceder fácil**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Es un lugar tranquilo con internet gratis, te puedes conectar con tu móvil o portátil o con alguno de los ordenadores que hay en la biblioteca**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Pues que los ordenadores de acceso a internet funcionaran mejor, no fallaran algunas veces, que la conexión fuera más rápida, a veces van muy lentos y eso no me permite buscar bien la información que necesito o leer el correo electrónico, yo compraría ordenadores nuevos estos de ahora fallan muchas veces cuando vengo por esta zona. y una vez más, la biblioteca debería ubicarse en la planta baja

Comentarios y observaciones

Pues lo dicho todo antes, que la biblioteca esté en zona baja es más cómodo, que yo vengo a usar los ordenadores de internet porque en mi móvil a veces no veo bien las letras de lo que leo y por eso uso un ordenador para ver mejor la información, pero como a veces no van bien entonces me conecto a la wifi con mi móvil o con mis datos, pero es más incómodo así mirar la pantalla pequeña porque se ve mejor en una pantalla de ordenador

PERFIL E34

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Voy para conectarme a internet con mi móvil o con alguno de los ordenadores de la biblioteca**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Leer el correo electrónico, mirar viajes que puedo hacer, o mirar los precios de algunas cosas que me interesan**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Esta biblioteca está arriba y tienes que subir escaleras que yo puedo hacerlo bien ahora, pero luego hay personas mayores que no pueden y tienen que usar el ascensor y yo siempre digo que**

si el ascensor no funciona cómo podrían venir, no podrían hacerlo
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Pues yo vengo con mi marido en temporadas de vacaciones, ahora estamos los dos jubilados y podemos venir a la zona más veces no solo en verano o semana santa, y cuando venimos pues no nos fijamos qué hace la biblioteca tampoco lo sabemos porque no vemos la información o no es fácil encontrarla, no miramos el tablón de anuncios de fuera porque no prestamos atención a eso y nos fijamos solo en el horario para venir**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Pues ahora que podemos venir más a lo mejor nos animamos a usar la biblioteca para leer la prensa o quizás si tienen cine, películas que podamos comentar con otras personas**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Pues solamente viniendo y coincidiendo con otras personas, aunque sean más jóvenes, yo creo que puedes notar que no estás solo y puedes encontrar quizás a alguien que conozcas y hablas y conversas un poco del día y cómo se encuentra**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Para buscar información y para navegar por las páginas que me interesan**
¿Qué otros usos haces de internet? **Lo que más uso de internet es leer el correo electrónico, también estoy en un grupo de whatsap de mis antiguos compañeras de trabajo que seguimos hablando y nos contamos cosas y nos enviamos mensajes para seguir en contacto**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Siempre que vengo se ofrece a ayudarme, a veces me atasco con algunas cosas para ver mi correo o para usar mi móvil y si le pregunto, me ayuda y está muy bien porque te ayuda**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Pues yo creo que la biblioteca estaría mejor abajo, en la planta baja porque puedes venir sin subir escaleras o coger ascensor, sería más cómodo y no tendrías que pedir ayuda para subir a la biblioteca que otras personas seguro necesitan**

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

A mí es un lugar que me gusta venir porque me siento bien y tranquila, yo vengo acompañada de mi marido y nos conectamos a internet, vemos el correo electrónico y buscamos información de lo que nos interesa, y si nos encontramos con alguien que conozcamos pues los saludamos y hablamos un poquito de nosotros

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Esta biblioteca es pequeñita, es cómoda, pero con poco espacio. Yo bajaría la biblioteca a la planta baja y con un local más grande para que venga más gente y tuviera un horario más amplio

Comentarios y observaciones

PERFIL E35

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **A diario**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Yo vengo a leer la prensa casi todos los días**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Yo vengo a leer el periódico y si hay algún libro que me interese le echo un vistazo**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **No lo sé**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Porque coincides allí con otras personas de tu edad con las que puedes relacionarte e incluso el propio hecho de estar allí ya me hace sentirme acompañado.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Pues yo con mi móvil busco información y estoy en contacto con amigos y familiares
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Yo creo que está bien así**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Siempre he fomentado la lectura de mis hijos y nietos y porque te permite relacionarte con personas de tu edad.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada. Estoy conforme con lo que me ofrece**

Comentarios y observaciones
No me prestan ayuda tecnológica en la biblioteca porque yo no la pido, para lo que yo uso internet no necesito ayuda.

PERFIL E36

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **A diario**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Lectura de prensa**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Solo vengo a leer la prensa**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **No lo sé**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Es un lugar donde te puedes encontrar con gente conocida y charlar o conocer a otras personas de tu edad. También se puede hablar con el personal de la biblioteca. Y además, si usas el wifi puedes navegar por internet y eso entretiene mucho.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Pues busco información que me interesa y me comunico con amigos y familiares
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Me acuerdo de una experiencia muy buena que me pasó aquí. Me ayudaron en su día a saber conectarme al wifi de la biblioteca y también a sacarme un certificado de la Seguridad Social que me hacía falta.**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Pondría enchufes para ordenadores y móviles en las mesas**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque hay mucho donde entretenerse leyendo la prensa, revistas o libros y también informándote de lo que pasa por el mundo.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Que haya revistas de automoción y motociclismo.**

Comentarios y observaciones

PERFIL E37

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Pues me llevo libros a casa, también vengo al club de lectura y cuando hay actividades culturales que me gustan vengo**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **La biblioteca Mercedes Mendoza está en un piso . Sería interesante poner algún ascensor para posibilitar el uso de personas con dificultas de movilidad, aunque reconozco el inconveniente**

de que se trata de un edificio histórico.
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Presentaciones de libros, exposiciones y club de lectura.**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Visionado de películas o series que se han hecho a partir de libros, previa lectura del libro.**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Realizando alguna actividad que les pueda interesar, por ejemplo, contar sus historias personales, hablar de sus recuerdos en torno a una época o un hecho. Podría llamarse "Recordando vivencias"**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**

¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Normalmente, no**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Pues prácticamente para muchas cosas como buscar información, las noticias, el correo electrónico,...**
¿Qué otros usos haces de internet? **Alguna compra online, sobre todo relacionada con viajes: compra de billetes de avión , reserva de alojamiento, de parking, reserva de free tours....**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No, porque no la necesito**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **No sé, en principio, nada.**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque puedes acceder a un buen montón de libros y la lectura es un modo perfecto de ocupar el tiempo libre, entre otros.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada**

Comentarios y observaciones

PERFIL E38

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:

¿Acudes habitualmente a la biblioteca?

No

¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

Una o varias veces a la semana

¿Qué servicios utilizas principalmente?

Yo vengo porque quiero participar en el curso de uso del ordenador

Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

Curso de informática

II. Biblioteca, espacio social:

¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca?

Sí

¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?

Sí

Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias

Facilitar acceso a personas con dificultad .

Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Cursos , visitar exposiciones .**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Más talleres de informática**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Organizando actividades. La gente viene, se apunta y pasan un buen rato**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Yo busco información y también pido ya cita con el médico. También comunicarme con amigos y familiares
¿Qué otros usos haces de internet? **Ver fotos e imágenes**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Cuando la necesito, les pregunto y me ayudan**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Mejor conexión a internet. Mejorar el ascenso para personal con dificultad.**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Para adquirir conocimientos . Relacionarse con otras personas .**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **No sabría decir**

Comentarios y observaciones

PERFIL E39

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces a la semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Yo vengo a conectarme a internet y a sacar libros de préstamo**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **No**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **No se puede utilizar el movil por falta de cobertura de wifi en las salas .Falta cobertura de intenet si llevas tu propio equipo**

Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Participación en cursos de intenet**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Mas formación sobre las nuevas tecnologías, para ir avanzando los mayores, en el mundo tan necesario, en móviles y informática para no quedarnos aislados**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con la formación de cursos y actividades se fomenta la convivencia y se hace compañerismo entre los asistentes**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet?

A veces
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Yo lo uso para buscar información**
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Cuando tengo un problema me atienden muy amablemente**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Cambiar el entorno de la biblioteca, este espacio no está preparada para las personas mayores, hay una gran dificultad para poder llegar a su entrada, hace falta una entrada plana sin desnivel para mayores**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque es un sitio donde puedes encontrar toda clase de lectura, exposiciones, y tecnología pero con la dificultad del acceso**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Que estuviera preparada para todas las edades, está mas diseñada para jóvenes, hay mucha distancia porque no todos pueden llegar a la biblioteca por su puerta principal, tienes que subir un desnivel y luego bajarlo, las personas mayores con dificulta en andar, no pueden**

llegar por si solos o en silla de ruedas, no se puede acercar nadie con un coche a recoger una persona con dificultad, llegar a la puerta es imposible

Comentarios y observaciones

Me reitero en mi observación de las dos cosa necesarias, en mejor cobertura de internet en las salas, y un acceso cómodo para que puedan hacer uso de sus servicios las personas mayores

PERFIL E40

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Me interesan las exposiciones, venir al club de lectura y llevarme libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Mejorar los horarios, más libros en letra grande para personas mayores, una biblioteca más grande**

Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura, charlas, etc.**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Talleres sobre como usar algunos dispositivos móviles**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Actividades de animación lectora en la biblioteca y en parques y jardines, sacar la biblioteca a la calle donde se encuentran estas personas**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**

¿Para qué utilizas internet principalmente?

Buscar información, pedir cita médica, navegar por internet,….

¿Qué otros usos haces de internet?

Banca electrónica

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Cuando tengo alguna duda y pregunto me suelen tratar de ayudar

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Más espacio para actividades culturales y menos para estudiantes

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Porque es bueno para su mente, su espíritu y para relacionarse

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

No lo sé

Comentarios y observaciones

Que tendría que haber más bibliotecas en todos los pueblos, por pequeños que fueran

PERFIL E41

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces a la semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Me interesan las actividades culturales, leer la prensa y llevarme libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Más espacio**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Actividades culturales**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Encuentros con autor**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Biblioteca a domicilio.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Buscar información y navegar por internet
¿Qué otros usos haces de internet? **Últimamente también hago uso de las redes sociales**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Resuelven dudas**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Más espacio y separación de actividades**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Leer ayuda a darse cuenta de lo poco que sabe uno**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Más fondos**

Comentarios y observaciones
Necesidad de una sala de ordenadores y un espacio mejor para actividades

PERFIL E42

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Venir a actividades culturales y sacar libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **La biblioteca está en una segunda planta y debe estar a pie de calle**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En el club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Cine fórum, teatro leído**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Las actividades grupales son fundamentales**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Uso internet para infinidad de cosas: buscar información, navegar, pedir cita médica, hablar con amigos,...

¿Qué otros usos haces de internet?

Reuniones en línea

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

Yo pregunto y me dicen como hacerlo

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Su ubicación

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Pone el mundo a tu alcance

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Un proyector

Comentarios y observaciones

Las redes de personas son la solución a casi todo

PERFIL E43

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Yo voy al club de lectura**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Una sala de reuniones en condiciones**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Clubes de lectura y actividades puntuales**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Conferencias**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Organizando encuentros, creando voluntariado**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Buscar información y leer prensa digital
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Resolver dudas**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Ubicación - Necesita ser mas accesible**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Es un lugar de encuentro**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Necesita más personal bibliotecario**

Comentarios y observaciones
Esta biblioteca necesita más apoyo

PERFIL E44

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para préstamo de libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **No**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Me recomiendan lectura y me tratan bien**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Charlas y conferencias**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Haciendo actividades**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **No**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Prensa digital
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Nunca he preguntado nada**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Nada**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Para leer**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Me gusta como es**

Comentarios y observaciones

PERFIL E45

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para préstamo de libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Tiene mal acceso**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Actividades de la feria del libro**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Mas eventos culturales**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Mejorar la relación con las personas**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Buscar información de mi interés
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Responden a preguntas**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **El acceso a la biblioteca**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Mejora las relaciones sociales**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada, salvo el problema del acceso**

Comentarios y observaciones

PERFIL E46

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Vengo al club de lectura**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **Su ubicación no es la mejor**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Como he dicho, vengo al club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Talleres formativos**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Potenciando actividades sociales**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Buscar información de mi interés
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Estoy empezando a venir al taller de ocio digital y me ayudan con mis dudas**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Esta biblioteca necesita más espacio y más personal bibliotecario**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Es un espacio de paz, de encuentro amable**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Un archivo junto a la biblioteca**

Comentarios y observaciones

PERFIL E47

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Casi todos los días**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Lectura de revistas y periódicos**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Creo que no**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Yo vengo a leer prensa y revistas**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Conferencias y charlas sobre temas locales**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Al venir te encuentras con personas que conoces y otras que no conoces pero que te ayuda a sentirte menos solo**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **No mucho**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Internet lo uso poco, tan solo para ver alguna noticia que me pueda interesar. Mi hijo me**

ayuda
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No, porque nunca lo he necesitado, aunque si lo precisara seguro que me ayudarían**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Yo, como está, la veo bien**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Pues es un sitio que está muy bien, estás cómodo y reúne las condiciones adecuadas, el ambiente es bueno**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Me gustaría que hubiera más periódicos y más revistas**

Comentarios y observaciones

PERFIL E48

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Casi todos los días**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Lectura de revistas y periódicos**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Creo que no**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Yo vengo a leer prensa y revistas**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Conferencias y charlas sobre temas locales**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Al venir te encuentras con personas que conoces y otras que no conoces pero que te ayuda a sentirte menos solo**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **No mucho**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Internet lo uso poco, tan solo para ver alguna noticia que me pueda interesar. Mi hijo me**

ayuda
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No, porque nunca lo he necesitado, aunque si lo precisara seguro que me ayudarían**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Yo, como está, la veo bien**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Pues es un sitio que está muy bien, estás cómodo y reúne las condiciones adecuadas, el ambiente es bueno**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Me gustaría que hubiera más periódicos y más revistas**

Comentarios y observaciones

PERFIL E49

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Casi todos los días**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Lectura de la prensa diaria**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí, las instalaciones están muy bien**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Creo que no**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Yo vengo a leer prensa y poco más, es un sitio tranquilo y la utilizo para eso**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Charlas sobre temas que me puedan ser de interés, también algún cursillo**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **La gente viene y se encuentra con otras personas y te das cuentas que no estás solo. Ahora jubilados no tenemos ya trabajo y venimos un rato aquí y leemos y vemos que hay más personas**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Muy poco**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí, claro. Casi no lo utilizo**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Como digo no lo utilizo, esto de internet no me interesa a mí
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No, porque no uso nada de eso**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Yo, como está, la veo bien**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Yo les diría que vinieran y se dieran cuenta de lo bien que se está aquí, leyendo el periódico y que te ayudan si lo necesitas**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada**

Comentarios y observaciones

PERFIL E50

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Préstamo de libros, me encanta leer**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí, las instalaciones están muy bien**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Creo que no**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre, me tratan de maravilla**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Yo vengo a llevarme libros a casa porque me gusta mucho leer, pero a otra cosa no, algunas veces si me encuentro que conozco a alguien pues también hablamos un rato**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Yo creo que además d ellos clubes de lectura, la biblioteca debería organizar encuentros entre lectores que hablen de los libros que han leído y les han gustado y los recomienden a otras personas, es que a mí me encanta leer mucho**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí, sin lugar a dudas, mucho**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Yo pienso que sí porque, por ejemplo, yo no puedo trabajar y me encontraba sin saber qué hacer ahora con tiempo libre y cuando descubrí la biblioteca me dí cuenta que esto es como una familia nueva que tienes, me dan mucho apoyo cuando vengo, me han acogido muy bien. Yo cuando vengo a la biblioteca es como si fuera mi casa**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Algunas veces**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí, a veces**

¿Para qué utilizas internet principalmente?

Pues para navegar por internet, pero no mucho, y para comunicarme con mis hijas

¿Qué otros usos haces de internet?

Usar las redes sociales y poco más, y el whatsapp con mis hijas

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

Sí, siempre que he necesitado algo me han ayudado aquí

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Yo, como está, la veo bien

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Porque si te sientes sola, aquí vas a encontrar mucho apoyo y vas a hacer muchas y buenas amigas

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Nada, quizás que se hicieran talles de formación en idiomas o de internet, o algo así

Comentarios y observaciones

Estoy encantada con la biblioteca. Desde que la descubrí, la uso y leo mucho

PERFIL E51

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Casi a diario**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Todo lo que tenga que ver con la lectura**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Me gusta estar al día de las últimas novedades literarias y también aprovecho para encontrarme con otras personas y hablar con ellas**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí, sin problemas**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Creo que no**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Suelo venir prácticamente a cualquier evento actividad que organiza la biblioteca, me gusta mucho venir por aquí**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Encuentros entre personas que les guste leer y hablen de sus gustos literarios y qué recomiendan**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí, por supuesto**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Cuando vienes te sientes menos solo, miras a tu alrededor y ves esto con tanta gente y dices yo quiero venir y estar aquí**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Algunas veces**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet?

Sí, a veces
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Para buscar información**
¿Qué otros usos haces de internet? **Yo busco información de las novedades literarias y de los libros que me interesan**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Preguntándoles y me ofrecen ayuda**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Yo, como está, no cambiaría nada**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **La biblioteca es un centro de reunión de personas, no sólo para leer libros sino también para conocer personas que tengan tus mismas inquietudes**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada, yo la veo bien**

Comentarios y observaciones Estoy muy contenta con la biblioteca, es una de las mayores alegrías

que tengo ahora con tiempo libre y vengo mucho

PERFIL E52

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para el préstamo de libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí, es fácil**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Creo que no, al menos, para el uso que yo hago**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre, por supuesto que sí, me tratan muy bien

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **A veces**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En ocasiones, colaboro en alguna actividad de fomento de la lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Está todo bien ahora**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí, supongo que sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Es un lugar donde acuden muchas personas y eso creo que ayuda a sentirte menos solo**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí, suelo hacerlo en casa, poco en la biblioteca**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Generalmente, no**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Para buscar información
¿Qué otros usos haces de internet? **A veces, alguna gestión del ayuntamiento**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Hasta ahora no la he necesitado**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Yo, como está, no cambiaría nada**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Pues si les gusta leer tanto como a mí, se trata de un sitio que te ofrece lectura gratis y encuentras muchos libros. Debería usarse mucho más la biblioteca, que viniera más gente**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **A veces, no encuentro la última novedad literaria que me interesa, pero sé que tarde o temprano puedo conseguirlo aquí o la biblioteca me lo consigue de otras bibliotecas**

Comentarios y observaciones

PERFIL E53

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para el préstamo de libros y lectura de prensa**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Para pasar un rato agradable aquí rodeado de lectura y libros, y de personas. También me gusta venir a leer revistas de caza, de pesca y de cine**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí, muy fácil**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Creo que no, para mis necesidades la veo perfecta, yo la veo muy bien**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias

Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre, de forma muy respetuosa, son mu amables y simpáticas, me tratan muy bien, todo lo bueno que tiene este sitio lo veo en sus trabajadores**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí, claro, yo vengo y me encuentro con otras personas que también vienen mucho y tienen los mismos gustos que yo, les pregunto si han leído este u otro libro y de qué va y si les ha interesado…., y comentamos cosas sobre libros, o de cosas de aquí, y de noticias de actualidad**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **El club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Yo creo que estaría muy bien que la biblioteca ofreciera cursillos o talleres, o encuentros con otras personas, en donde se pudiese aprender cosas sencillas de otros idiomas o de cine**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Claro que sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Yo vengo y veo a personas mayores como yo y hablamos, comentamos algo, leemos y compartimos lo que nos parece la lectura, y todo eso acompaña y te ayuda a sentirte menos solo**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet?

Sí, suelo hacerlo en casa, menos en la biblioteca. Aquí prefiero venir a hacer otro uso que no sea internet
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Generalmente, no**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Ante todo para buscar información, pero información de libros que me pueden interesar. Pero prefiero hacerlo en casa. Yo sé que aquí vienen personas que no tienen internet en sus casas y entonces prefiero dejar que ellos usen los ordenadores de aquí y o la wifi**
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Hasta ahora no la he necesitado, pero estoy seguro que la encontraría**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **No cambiaría nada, ni mucho menos al personal que atiende la biblioteca que son magníficos**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Es que aquí encuentras todo lo que te puede gustar o interesar en cuanto a lectura, libros, lecturas con letra grande para personas mayores, libros que nos pueden interesar sobre gimnasia, sobre medicina…, y las personas mayores que no tienen mucho dinero para gastar**

este sitio es un lujo, llegamos aquí y las bibliotecarias nos indican qué libros hay disponibles de lo que nos interesa o si no está en ese momento incluso nos llaman a casa avisando de cuando está disponible, y eso lo hacen en poco sitios

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

A veces, no encuentro la última novedad literaria que me interesa, pero sé que tarde o temprano puedo conseguirlo aquí o la biblioteca me lo consigue de otras bibliotecas. A veces pienso que estaría muy bien que la biblioteca estuviera abierta los fines de semana...

Comentarios y observaciones

El ambiente que se disfruta en esta biblioteca es magnífico

PERFIL E54

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Casi todos los días**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para retirar en préstamo libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **No**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **No suelo participar en actividades o eventos, yo vengo a llevarme libros a casa**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **No tengo opinión por ahora**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Seguramente participando en actividades**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Principalmente para buscar información**
¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

No, para lo que lo uso no necesito ayuda

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Por ahora, no tengo opinión

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Puede ser un sitio de encuentro para poder intercambiar opiniones con otras personas; compartir parte de tu tiempo utilizando los medios (lectura, internet...)

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

En el tiempo que llevo viniendo a la biblioteca, lo que he necesitado lo he encontrado

Comentarios y observaciones

Yo utilizo la biblioteca esencialmente para préstamo de libros, físico y digital, y por esa razón no puedo opinar sobre mejoras o deficiencias de la biblioteca

PERFIL E55

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Vengo todo lo que puedo**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Pues varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Yo vengo sobre todo a sacar libros en préstamo.**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Me gusta que el personal de la biblioteca me recomienden lecturas interesantes**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No sabría decir. Yo vengo casi siempre para llevarme lectura a casa y no me fijo muy bien si es necesario adaptaciones o reformas**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **A veces**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **No suelo participar en eventos de la biblioteca. Yo vengo para llevarme libros a casa. Recuerdo que una vez vine a una presentación de un libro de un escritor de la zona que conozco y estuvo bien**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Yo creo que es una biblioteca que hace muchas cosas, pero yo me intereso por la lectura que me llevo**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Creo que sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Pues con los grupos de lectura que se reúnen y pueden conversar con la lectura, puedes hacer nuevos amigos y luego tomar un café en otro lugar**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **A veces**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet?

Algunas veces
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Pues yo uso internet con mi móvil, envío mensajes y recibo mensajes de amigas y familiares**
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Pues nunca he necesitado su ayuda**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Sí puedo decir que me ayudan a encontrar libros para leer y que no conocía**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Yo creo que más o menos, está bien así**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **A veces las personas mayores se sienten muy solas y aquí en la biblioteca pueden aprender, aficionarse a la lectura y relacionarse con más personas**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Para el uso que hago de la biblioteca, está bien así**

Comentarios y observaciones

PERFIL E56

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Vengo varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Pues me gusta venir a leer y llevarme libros a casa. También a veces vengo a los ciclos de cine**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **En general, sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Yo creo que no, pero es cierto por ejemplo, que los ciclos de cine el mobiliario no es muy cómodo. Seguramente habría que cambiarlo porque luego te duele la espalda y no te anima a volver a otras proyecciones**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca

Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas?

Sí

¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas?

Como digo, a veces vengo a los ciclos de cine y a alguna charla o presentación de libros

¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca?

Me gusta el cine, se podría hacer un ciclo de cine de películas basadas en libros, pero es necesario sitio más cómodo para sentarse

¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores?

Creo que sí

Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores?

Venir a la biblioteca, relacionarte, conocer otra gente, venir a los ciclos de cine y hablar de las películas

IV. Formación y asistencia en competencia digital

¿Accedes a información a través de internet?

A veces

¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet?

A veces, aunque suelo manejarme bien

¿Para qué utilizas internet principalmente?**Pues busco información que necesito, sobre todo eso**
¿Qué otros usos haces de internet? **Pues miro cosas de arte o cine que me puedan interesar**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Cuando lo he necesitado, me han atendido bien**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Consultándoles y me ofrecen su ayuda**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Sin lugar a dudas, el mobiliario del salón de actos es poco o nada cómodo y eso no anima mucho a venir a los ciclos de cine o presentaciones de libros**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Pues porque es un lugar donde encuentras casi de todo lo que te puede interesar: lectura, cine, cultura. Y conoces a gente como tú, que le interesa lo mismo que tú y eso es interesante**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Echo de menos un mobiliario más cómodo para el cine y las presentaciones de libros**

Comentarios y observaciones

PERFIL E57

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:

¿Acudes habitualmente a la biblioteca?

Sí, vengo siempre que tengo la oportunidad

¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

Vengo varias veces al mes

¿Qué servicios utilizas principalmente?

Antes no venía mucho, el trabajo no me lo permitía. Pero unas amigas me aficionaron y ahora vengo a por libros y a veces me quedo leyendo alguna revista

Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:

¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca?

Ahora mismo sí

¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles?

Creo que no, cuando voy a la zona de revistas los sillones son muy cómodos y puedo ir a esa zona fácilmente

Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias

Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí, sin duda**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **No suelo venir a actos culturales. Mi trabajo no me permite mucho tiempo libre, pero vengo a llevarme libros y si voy bien de tiempo a veces me quedo leyendo revistas**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Cuando tenga más tiempo libre seguro que me gustaría venir a presentaciones de libros o a charlas que me puedan interesar**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Yo creo que sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Aquí hay gente de todas las edades y seguro que coincides con personas que conoces y eso te hacer sentir acompañada. Pienso también en las personas mayores que no pueden venir a la biblioteca, quizás se les podría llevar lectura a sus casas o hacerles un poco de compañía**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet?

A veces
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Para navegar por internet o para buscar información**
¿Qué otros usos haces de internet? **A veces, miro en las redes sociales o veo vídeos en Youtube**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No lo sé, no lo he necesitado**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **En principio, ahora mismo, nada.**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Pues yo pienso cuando yo antes no venía y un día acompañé a una amiga y me dí cuenta que esto está bien, hay mucha gente de todas las edades, te atienden bien y te recomiendan lectura. Y el horario es también amplio y te permite venir por la mañana o por la tarde, no cierran a medio día y eso viene muy bien para ajustarlo a tu tiempo libre**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Para el uso que hago de la biblioteca, está bien así

Comentarios y observaciones

PERFIL E58

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:

¿Acudes habitualmente a la biblioteca?

Sí

¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

Ca si a diario

¿Qué servicios utilizas principalmente?

Para préstamo de libros

Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

Para hacer fotocopias de cosas que necesito o que me interesan

II. Biblioteca, espacio social:

¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca?

Sí

¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles?

Sí

Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias

La climatización de la biblioteca es mejorable

Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En las charlas y conferencias**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Talleres prácticos formativos y más charlas informativas**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Cuando vienes aquí te encuentras con otras personas y eso te hace sentir acompañado**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Navegar por internet en general
¿Qué otros usos haces de internet? **Ver vídeos en Youtube o en otras plataformas**
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Cuando necesito ayuda, pregunto y me atienden y ayudan**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **El mobiliario de la biblioteca, tiene que cambiarse por otro más moderno y cómodo**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Para mí es muy bueno culturizarse y aquí se consigue**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Lo dicho antes: el sistema de climatización debe ser mejor y el mobiliario**

Comentarios y observaciones

PERFIL E59

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para préstamo de libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **También vengo a leer revistas**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **El acceso necesitaría una rampa**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa?

Sí, siempre

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Vengo a eventos culturales, conciertos, etc.**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Creo que así está bien**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Venir a las actividades de la biblioteca hace que te sientas menos solo**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **No mucho**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **Sí**
¿Para qué utilizas internet principalmente?

Buscar información
¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Siempre que lo necesito, le pregunto al bibliotecario y me ayuda**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **En principio, nada. Tan solo mejorar el acceso con una rampa**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **La cultura siempre te hace mejor**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada**

Comentarios y observaciones

PERFIL E60

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para préstamo de libros**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **Sí**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias **La escalera de acceso**
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **A veces**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **En cosas puntuales, realmente yo vengo para sacar libros en préstamo**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Creo que lo que ofrece es suficiente**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Cuando vienes aquí te encuentras con otras personas y eso te hace sentir acompañado**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Buscar información principalmente y también leer la prensa digital**
¿Qué otros usos haces de internet?

Saber qué tiempo hará
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No, no la necesito**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Nada, en principio**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Para leer que siempre está muy bien**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **La gente que se lleva libros en préstamo no suele cumplir los plazos de devolución y eso nos perjudica a los demás. Creo que eso debería solucionarse mejor**

Comentarios y observaciones
Sería necesario mejorar el acceso a la bibliotecas, las escaleras que hay no lo ponen fácil. Y también que los libros se devuelvan en su plazo es muy importante

PERFIL E61

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces por semana**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para retirar en préstamo libros. Vengo al club de lectura a las actividades culturales**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de Lectura, Presentación de libros. Charlas informativas**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **La biblioteca tiene muchas actividades, lo que me gustaría es que la sala del cine fuera más cómoda**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Quizá con algunas charlas o debates con personas adecuadas donde se hablará de la manera adecuada para que la persona mayor conservará su salud y autonomía personal el mayor tiempo posible**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Buscar información, navegar, leer noticias, contactar con amigas, pedir cita médica,...**

¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **Cuando he tenido problemas con el manejo de internet he pedido ayuda en la biblioteca y me la han prestado**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Para mí, funciona muy bien**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Por la socialización y la atención recibida. Fomento de la lectura...etc.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Una sala más aislada donde el ruido que hacemos al hablar en las reuniones no moleste a los usuarios que estén estudiando**

Comentarios y observaciones

PERFIL E62

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **El club de lectura y también a eventos culturales**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **A veces**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura, presentación de libros, algunas veces préstamo de libros**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Proyecciones, películas, debates sobre temas que interesaran a una mayoría**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Las reuniones del club de lectura ayudan de alguna manera, también podrían proyectarse películas o documentales que interesaran a una mayoría, algún taller de diversas temáticas.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Buscar la información que necesito. Navegar por páginas de internet y pedir cita médica. También comunicarme con familiares**
¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **No sé exactamente las carencias que tiene**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Es una herramienta que puede ofrecer muchas oportunidades**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Más apertura hacia el público, darse más a conocer a través de actos. Que aunque se presentan actividades, creo que no llega a la mayoría de la población**

Comentarios y observaciones

PERFIL E63

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Club de lectura y actividades culturales**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Principalmente, a actividades culturales**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Sería interesante que se ofrecieran exposiciones de los viajes que han realizado algunas personas**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con actividades dinámicas y de fácil comprensión.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Yo uso internet para buscar información que necesito**
¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **Sí**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona? **He respondido sí, porque estoy segura de tener su apoyo.**

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Pues no sé qué cambiaría exactamente**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque es algo bueno**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **No se me ocurre nada**

Comentarios y observaciones

PERFIL E64

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Vengo al club de lectura y también saco libros en préstamo**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca **Vengo a la biblioteca porque muchas veces quedo allí con mis amigas**

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **El club de lectura**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **No se me ocurre nada que pueda añadir**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Yo creo que estaría muy bien ofrecer lectura a domicilio para personas solas.**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Utilizo internet para buscra información y noticias. También pido cita médica y me comunico con mis amigas**

¿Qué otros usos haces de internet?
¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Me gusta como está ahora mismo**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Hay ciclos de cine, club de lectura, es un lugar de encuentro.**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Un club de escritura que fuera PRESENCIAL y no solamente en línea**

Comentarios y observaciones

PERFIL E65

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Para leer y participar en el club de lectura**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **No**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura y en los aperitivos literarios**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Lecturas teatralizadas**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Con el club de lectura y todas las actividades que organiza**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Buscar información, consultar prensa digital, comunicarme con amigos y familiares, pedir cita médica, etc.**
¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No, para lo que lo uso no necesito ayuda**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Nada, lo veo bien**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Porque se aprende y nos relacionamos**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Nada, lo veo bien así**

Comentarios y observaciones

PERFIL E66

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Vengo al club de lectura y a las actividades culturales que se organizan**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura, conferencias, etc.**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Relacionadas con la lectura y no se estén haciendo ahora**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Por ejemplo, con talleres formativos**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **No**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Leo la prensa digital y suelo pedir cita médica. También me comunico con amigos por internet**
¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología? **No**
Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias
Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías? **Yo creo que ahora mismo nada**
¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca? **Para relacionarse con más gente**
¿Qué echas de menos en tu biblioteca? **Yo la veo completa**

Comentarios y observaciones

PERFIL E67

I. Uso de la biblioteca y de sus servicios:
¿Acudes habitualmente a la biblioteca? **Sí**
¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca? **Una o varias veces al mes**
¿Qué servicios utilizas principalmente? **Vengo al club de lectura. También saco libros en préstamo**
Si en la pregunta anterior ha indicado la opción "Otros usos diferentes a los anteriores", por favor indique brevemente para qué hace uso de la biblioteca

II. Biblioteca, espacio social:
¿Te resulta fácil acceder y utilizar los servicios de la biblioteca? **Sí**
¿Crees que son necesarias algunas adaptaciones o reformas?, ¿cuáles? **No lo sé**
Si en la respuesta anterior ha respondido que sí cree que son necesarias algunas reformas o modificaciones en la biblioteca, por favor indique brevemente cuales serían necesarias
Cuando acude a la biblioteca, ¿el personal bibliotecario le trata de manera adecuada y respetuosa? **Sí, siempre**

III. Actividades que implican socialización en la biblioteca
Acudir a la biblioteca, ¿te ha permitido relacionarte con otras personas? **Sí**
¿En qué actividades o eventos de la biblioteca participas? **Club de lectura, cineforum**
¿Qué actividades te gustaría que organizara la biblioteca? **Creo que lo que ofrece es suficiente**
¿Crees que la biblioteca puede ayudar a prevenir la sensación de soledad o aislamiento entre las personas mayores? **Sí**
Si ha respondido "Sí" en la pregunta anterior, ¿cómo cree que la biblioteca podría ayudar a prevenir la soledad en las personas mayores? **Relacionándose con los demás**

IV. Formación y asistencia en competencia digital
¿Accedes a información a través de internet? **Sí**
¿Necesitas de ayuda para acceder a información en internet? **A veces**
¿Para qué utilizas internet principalmente? **Navegar por internet**
¿Qué otros usos haces de internet?

¿La biblioteca (el bibliotecario o bibliotecaria) te ofrece apoyo para resolver tus dudas relacionadas con el uso de la tecnología?

No

Si necesitas ayuda del bibliotecario o bibliotecaria para el uso de la tecnología, ¿cómo te la proporciona?

V. Tendencias

Si pudieras cambiar algo en la biblioteca para mejorar tu experiencia de usuario/a, ¿qué cambiarías?

Nada

¿Por qué recomendarías a otras personas adultas o mayores asistir a la biblioteca?

Para relacionarse con los demás

¿Qué echas de menos en tu biblioteca?

Nada

Comentarios y observaciones