



## Las bibliotecas públicas y la integración de las tecnologías en la tercera edad: un estudio de caso en Extremadura (España)

Cristina Faba-Pérez<sup>1\*</sup>; Inmaculada Calero-Prieto<sup>2</sup>

Recibido: 14 de enero de 2021 / Aceptado: 15 de marzo de 2021

**Resumen.** La tercera edad es fundamental en la sociedad actual, el número de personas mayores crece y su longevidad se hace cada día más patente. La biblioteca pública, como centro social y cultural, debe ser un instrumento que contribuya a mejorar la calidad de vida de este colectivo, favoreciendo su acceso a las tecnologías de la información y la comunicación y disminuyendo así la brecha digital que aún existe en este sector de la sociedad. Por ello, el objetivo de este trabajo es comprobar la situación de las bibliotecas públicas de la provincia de Badajoz (Extremadura) en relación con las tecnologías que ofrecen al sector de la tercera edad. La metodología empleada comienza con el diseño de un cuestionario dividido en 6 categorías específicas sobre tecnología y un total de 40 preguntas y su posterior envío a 64 bibliotecas públicas pacenses, participes en un estudio previo, con un porcentaje de respuesta del 50% (32 bibliotecas). Mediante el uso de la estadística descriptiva, los principales resultados muestran que, aunque las personas de la tercera edad que acuden a la biblioteca usan internet y redes sociales en una proporción inferior al 47%, sin embargo, el 87,5% de los encuestados consideran que el uso de la tecnología en la biblioteca por parte de este sector ha aumentado considerablemente en los últimos años favoreciendo su integración en la sociedad. Pese a ello, se concluye que la falta de bibliotecarios especializados, la necesidad de formación continua en tecnologías y la escasa financiación, no favorece que las bibliotecas públicas pacenses se adapten plenamente al cambio tecnológico.

**Palabras clave:** Tercera edad; Bibliotecas públicas; Tecnología; Internet; Redes Sociales; Provincia de Badajoz (Extremadura, España).

### [en] Public libraries and the integration of technologies in the seniors: the case of the province of Badajoz (Extremadura, Spain)

**Abstract.** Seniors are fundamental in actual society. The number of seniors is growing, and their longevity is becoming more apparent every day. The public library is a social and cultural center; therefore, it must be an instrument that improves the quality of life of this sector, favoring their access to information and communication technologies to reduce the digital divide in this sector of the society. Therefore, the objective of this work is to verify the situation of public libraries in the province of Badajoz (Extremadura) in relation to the technologies that they offer to the seniors. The methodology used begins with the design of a questionnaire divided into 6 specific categories on technology and a total of 40 questions, and its subsequent delivery to 64 Badajoz public libraries, participants in a

<sup>1</sup> Universidad de Extremadura. Departamento de Información y Comunicación

E-mail: cfabper@unex.es (\*Enviar correspondencia a: cfabper@unex.es)

<sup>2</sup> Ayuntamiento de Azuaga. Animación Sociocultural

E-mail: micp\_88@hotmail.com

previous study, with a response rate of 50% (32 libraries). Through the use of descriptive statistics, the main results show that, although the elderly who go to the library use the internet and social networks in a proportion lower than 47%, however, 87.5% of the respondents consider that the use of technology in the library by this sector has increased considerably in recent years, favoring their integration into society. Despite this, it is concluded that the lack of specialized librarians, the need for continuous training in technologies and the scarce funding, do not favor the Badajoz public libraries to fully adapt to technological change.

**Keywords:** Seniors; Public libraries, Technology; Internet; Social Networks, Badajoz (Extremadura, Spain)

**Sumario.** 1. Introducción. 2. Datos y metodología. 3. Resultados. 4. Conclusiones. 5. Agradecimientos. 6. Referencias bibliográficas.

**Cómo citar:** Faba-Pérez, C.; Calero-Prieto, I (2021) Las bibliotecas públicas y la integración de las tecnologías en la tercera edad: un estudio de caso en Extremadura, en *Revista General de Información y Documentación* 31 (1), 15-35.

## 1. Introducción

Las bibliotecas nacieron por la necesidad del ser humano de preservar y conservar la cultura y el conocimiento. Pero hoy en día, su papel ha cambiado radicalmente, lo importante ahora no son los edificios o las colecciones, sino las comunidades a las que sirve. El escenario actual de las bibliotecas es diferente al tradicional, ahora son espacios de aprendizaje donde se utiliza tecnología para crear y donde se hacen actividades para usuarios de todo tipo. Siguiendo la definición de biblioteca pública elaborada por IFLA/UNESCO (2001) destaca su papel esencial en la educación permanente, en el progreso cultural, en la cohesión social como factor integrador de minorías y en las decisiones autónomas de todas las personas. En este factor integrador se incluye, como no podría ser de otra forma, el colectivo de la tercera edad por ser una parte esencial de la sociedad.

Con respecto al concepto de tercera edad, se han realizado diversas definiciones (Kart y Kinney, 2001; Moreno Toledo, 2010; *American Psychological Association*, 2015) pero, en general, se puede decir que es una etapa en el desarrollo de las personas que comienza en torno a los 65 años y termina a los 79 (en los países desarrollados), a partir de esa edad el deterioro de las capacidades físicas y mentales se agrava más, entrando en el último período de la vejez: la cuarta edad. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE)<sup>3</sup>, a 1 de enero de 2020, España es uno de los países de la Unión Europea donde hay una tasa más elevada de personas mayores (19,58% de la población) y Extremadura, una de las comunidades autónomas con mayor grado de personas con edad superior a los 65 años (20,89%), siendo Asturias la comunidad que presenta mayor proporción (26,09%). Conocer las características comunes, tanto físicas como psicológicas, de las personas de la tercera edad es imprescindible para saber cómo tratarlas. En cuanto a los cambios físicos, su memoria a corto plazo, su agilidad mental y capacidad de razonamiento disminuyen, por lo que los profesionales que trabajen con este sector deberán tener

---

<sup>3</sup> <http://www.ine.es>

paciencia en el trato. En relación con los cambios psicológicos, Santiesteban Pérez y sus colaboradores (2008) señalan el miedo (al deterioro, a la dependencia, a la soledad o a la muerte) como uno de los aspectos más significativos de los cambios psicológicos asociados a la vejez.

Dado que la esperanza de vida crece y que los ciudadanos son cada vez más longevos, se hace necesario reorientar los servicios bibliotecarios hacia una verdadera inserción de la tercera edad en las bibliotecas públicas que incluya, como no podría ser de otro modo, su inclusión tecnológica y digital. Es una realidad que las tecnologías de la información y la comunicación benefician a las personas de la tercera edad reforzando su autoestima y creatividad, favoreciendo su memoria y atención, mejorando su comunicación y facilitando su participación social (Pavón y Castellanos, 2000). Este sector de la población, que está en continuo crecimiento, y paradójicamente olvidado, la mayoría de las veces no está presente en la planificación de actividades y servicios, limitándole así la oportunidad de participar en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. Para paliar esta situación, Jordan y sus colaboradores (2018) proponen iniciativas encaminadas a un cambio organizativo y estructural de las bibliotecas públicas, que incluyan la atención personalizada, la alfabetización mediática y la concienciación para crear justicia social sobre este colectivo. Cavanagh y Robbins (2012) señalan que el envejecimiento de la población tiene un impacto en todas las instituciones públicas, incluidas las bibliotecas, donde el surgimiento de un gran número de usuarios mayores, multigeneracional, desafía el paradigma actual de los servicios y de los recursos tecnológicos para las personas mayores.

En relación con los servicios, muchos de ellos tienen que ver con el fomento de la lectura (Luyt, et al., 2011; Losser, 2017), con la extensión cultural y bibliotecaria (García Gómez, 2018) o con la alfabetización informacional y digital (Duesing y Near, 2004; Hoffman-Goetz, Friedman y Celestine, 2006; Juznic, et al. 2006; Uzomba, 2014; Sánchez-García y Yubero, 2016; Ugalde Sánchez, Arteaga y Tenecora, 2019). Y en cuanto a la tecnología, la relación entre las tecnologías de la información y la comunicación y la tercera edad ha sido analizada desde diversos puntos de vista: como herramienta de motivación (Pavón y Castellanos, 2000; Nasmith y Parkinson, 2008; Lenstra, 2017), como instrumento para la búsqueda de información en internet y participación en redes sociales (Muñoz Márquez, 2002; Martínez, Cabecinhas y Loscertales, 2011; Braun, 2013) o como elemento paliativo de la brecha digital (Millán Tejedor, 2011; Pérez Serrano y Sarrate Capdevila, 2011; Aldana González, 2012; Agudo Prado, Pascual y Fombona., 2012; Hernando Gómez y Phillippi, 2013; Macías González y Manresa Yee, 2013; Casamayou y Morales González, 2017).

Aunque se han desarrollado algunos trabajos previos basados en encuestas para conocer la relación entre las bibliotecas públicas y la tercera edad (García Gómez, 2015; Calero-Prieto y Faba-Pérez, 2020), no se han centrado en aspectos exclusivamente tecnológicos. Por ello, a fin de identificar qué tecnología sería preciso desarrollar en las bibliotecas para el colectivo de la tercera edad, el objetivo principal de este trabajo consiste en analizar diferentes aspectos relacionados con las tecnologías que se desarrollan para la tercera edad en las bibliotecas públicas

(estatales y municipales) de la provincia de Badajoz (Extremadura). Con la colaboración de los bibliotecarios pacenses, se explora la situación de estas bibliotecas en cuanto a nuevas tecnologías relacionadas con internet o redes sociales, infraestructura tecnológica, servicios y actividades digitales, fondo y colección digital, profesionales de la biblioteca y financiación en tecnología, profundizando en la tercera edad.

## 2. Datos y Metodología

Para llevar a cabo el presente estudio y la consecución del objetivo, en primer lugar, se consulta el padrón municipal de la provincia de Badajoz (Extremadura) del Instituto Nacional de Estadística para obtener el listado de los municipios de la provincia de Badajoz y, posteriormente, localizar sus bibliotecas públicas en el Directorio de Bibliotecas del Ministerio de Cultura y Deporte<sup>4</sup>. Se obtiene así un número inicial de bibliotecas públicas pacenses (municipales y estatales) que asciende a 128 (126 municipales y 2 estatales, una en Mérida y otra en Badajoz capital). En un estudio previo sobre los servicios bibliotecarios para la tercera edad en las bibliotecas públicas, participan 64 de las 128 bibliotecas mencionadas (50%) (Calero-Prieto y Faba-Pérez, 2020) y es precisamente de dicho estudio de donde parte la presente investigación.

Una vez determinadas bibliotecas de la población, se diseña un cuestionario como método para la obtención y recogida de datos. El cuestionario está formado, en su mayoría, por preguntas cortas y cerradas con diferentes opciones como forma de respuesta, para facilitar y conseguir mayor colaboración por parte de los bibliotecarios encargados de cumplimentarlo y por algunas preguntas abiertas. Tras consultar diversas fuentes relacionadas con los recursos tecnológicos y la tercera edad mencionadas en el apartado *1. Introducción*, y la observación y experiencia propias, la estructura del cuestionario queda conformada por 6 categorías (precedidas de los datos institucionales) con preguntas que relacionan las tecnologías en las bibliotecas y la tercera edad: 1) Nuevas tecnologías (internet, redes sociales, aplicaciones móviles y dispositivos digitales), 14 cuestiones; 2) Infraestructura tecnológica (sistemas tecnológicos), 1 cuestión; 3) Servicios y actividades digitales (alfabetización digital y extensión cultural online), 11 cuestiones 4) Fondo y colección digital (catálogo/fondo y digitalización), 5 cuestiones; 5) Profesionales de la biblioteca (especialidades), 2 cuestiones; 6) Financiación en tecnología (material informático y servicios externos), 4 cuestiones. El cuestionario finaliza con un apartado de Conclusiones y observaciones formado por 3 preguntas. En total, se realizan 40 preguntas (Anexo I).

Tras elaborar el cuestionario, comienza el proceso de recogida de información durante los meses de octubre y noviembre de 2020. Este proceso se inicia con el envío reiterado de un email individualizado al correo institucional de cada una de las 64 bibliotecas partícipes en el estudio, indicando la posibilidad de rellenarlo, tanto

---

<sup>4</sup> <http://directoriobibliotecas.mcu.es>

en el documento word adjunto al correo, como en Google formularios. Dado que la recopilación de los cuestionarios se produce en plena segunda ola de la pandemia sanitaria, el porcentaje de respuestas de las bibliotecas públicas de la provincia de Badajoz y, por consiguiente, el porcentaje analizado en los resultados del trabajo es del 50% (32 bibliotecas) (Anexo II).

### 3. Resultados

#### 3.1. Nuevas Tecnologías desde la Biblioteca

Haciendo referencia al uso general de internet, las bibliotecas encuestadas consideran que las personas de la tercera edad que acuden a la biblioteca utilizan la red en un 40,6%, mientras que un 59,4% opta por la respuesta negativa. De las que han contestado afirmativamente, consideran que las utilizan, principalmente, para buscar información de diversa índole (76,9%), enviar mensajes de correo electrónico (61,5%), contactar con familiares y amigos (46,2%), otros aspectos (38,5%) (entre los que destacan, el uso de redes sociales, búsqueda de libros en el catálogo, consulta de prensa online, o realización de cursos formativos sobre nuevas tecnologías) y, por último, para realizar gestiones administrativas (como el uso de la banca online) (30,8%). En ningún caso usan internet para realizar compras (0%) (Figura 1). No obstante, las personas de la tercera edad que no utilizan internet normalmente, en un 68,8% de los casos sí han solicitado alguna vez ayuda para buscar información en la web, en contraposición al 28,1% que no la ha solicitado nunca y al 3,1% que no saben o no contestan. Así mismo, las bibliotecas encuestadas consideran útil para la tercera edad (96,9%) la creación de comunidades virtuales exclusivas para este sector con la intención final de combatir el aislamiento social y promover el uso de internet al tratar temáticas específicas (el 3,1% restante no saben o no contestan).

Con relación a las redes sociales, las personas mayores que acuden a la biblioteca las utilizan en un 46,9% de los casos, frente al 31,3% que no las usan y un elevado 21,8% que no saben o no contestan. Los bibliotecarios consideran en un 90,6% que quienes las utilizan y saben manejar aplicaciones se sienten más integrados en la sociedad, frente al 9,4% que no opinan igual. Así mismo, creen que usar las redes sociales estaría motivado por diversas causas como: contactar con familiares y amigos (93,8%), paliar la soledad (87,5%), mantenerse activos socialmente (84,4%), deseo de aprender (81,3%), sentirse útiles o, simplemente, por curiosidad (6,1%). Sin embargo, pese al considerable beneficio que supone el uso de redes sociales para la tercera edad, desde la biblioteca no se han programado actividades relacionadas con la creación de redes sociales y su uso en un 71%. Tan solo un 25,8% de las bibliotecas encuestadas han realizados actividades para este fin y un 3,2% no saben o no contestan.

Referente a las aplicaciones, solo el 29% de las bibliotecas han creado alguna aplicación móvil más accesible que facilite a este sector de la población realizar préstamos, consultar horarios, etc. desde su móvil. El 67,7% no han generado ninguna aplicación móvil y el 3,3% no saben o no contestan. Aun así, la Figura 2

muestra la proporción con la que valoran con 5 (máxima puntuación) las aplicaciones móviles considerando que tienen una utilidad o beneficio para la tercera edad. Se observa que, con valores iguales o superiores al 50%, en primer lugar, se halla Whatsapp (mensajería) (65,6%), seguido de BIG Launcher (para personas con visión reducida, ya que los iconos y el teclado son mucho mayores) (59,45%) y de Lumosity (ejercita la memoria) (50%).

Siguiendo esta línea, el 78,1% de los encuestados creen que las personas de la tercera edad no utilizan las aplicaciones móviles porque las desconocen, frente al 9,4% que creen que no las utilizan porque no les interesan. Un 12,5% no saben o no contestan. Sólo el 31,3% invertiría recursos humanos y financieros en la adquisición de aplicaciones móviles accesibles para su posterior difusión, instrucción y uso entre el sector de la tercera edad. Un 59,4% no saben o no contestan y un 9,4% niegan rotundamente que vayan a invertir en ellas.

Con respecto a los dispositivos digitales que manejan las personas de la tercera edad que acuden a la biblioteca, se decantan principalmente por teléfonos móviles que solo sirven para llamar y mandar sms (93,8%) y son usados diariamente, tablets (56,3%) y ordenadores (43,8%) usados puntualmente, smartphone (50%) usados frecuentemente, y otros como ebooks (12,5%). Y con respecto a los sistemas tecnológicos (Infraestructura) disponibles en las bibliotecas, tal y como muestra la Figura 3, está formado por climatizadores (78,1%), sistemas eléctricos de iluminación (65,6%), alarmas (56,3%), sistemas de detección de humos (50%), todos ellos con porcentajes superiores o iguales al 50%. En último lugar, se usan los telefonillos (6,3%) y puertas de apertura automática o máquinas de autopréstamos (ambos con 3,1%).

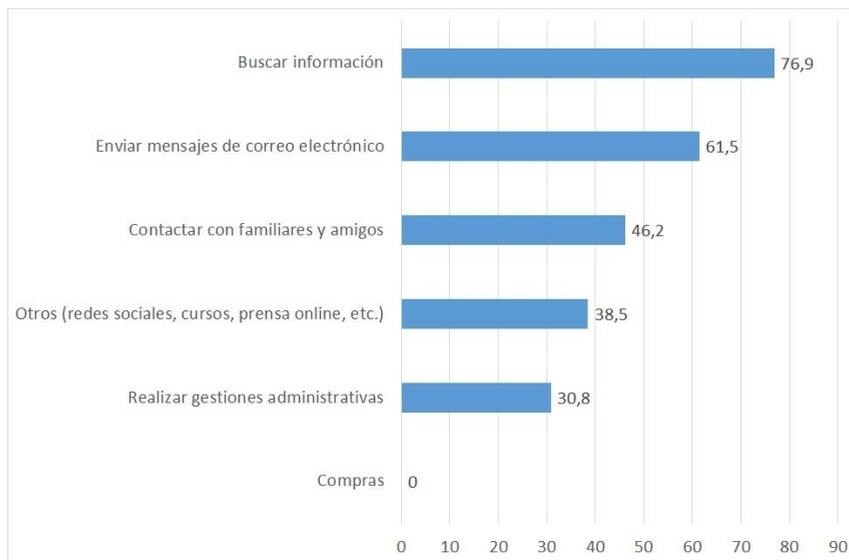


Figura 1. Motivos por los que la tercera edad usa internet en las bibliotecas públicas

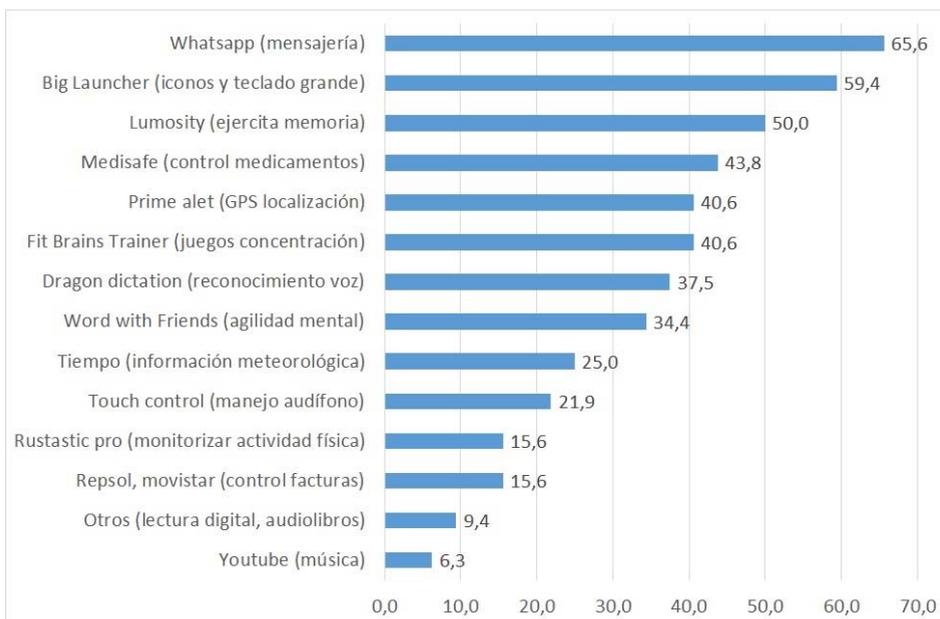


Figura 2. Utilidad de las aplicaciones móviles para la tercera edad

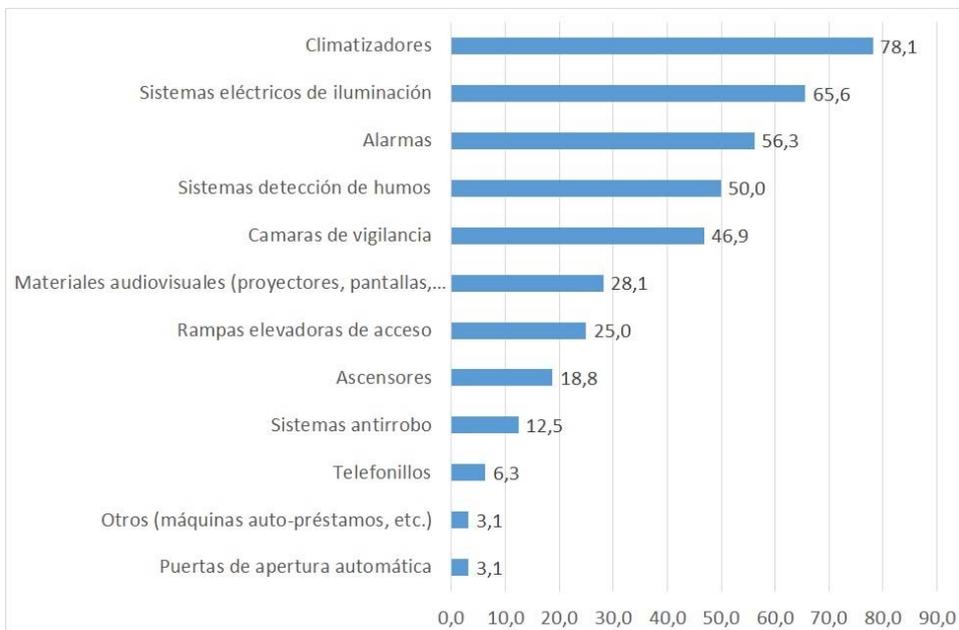


Figura 3. Sistemas tecnológicos en las bibliotecas públicas

### 3.2. Servicios y Fondos Digitales en la Biblioteca

Respecto a los servicios y actividades digitales, el 100% de las bibliotecas encuestadas dispone de alguno de ellos, siendo el servicio de acceso a internet con ordenadores el más ofertado (87,5%), seguido del préstamo de ebooks (78,1%), cursos para el manejo de las nuevas tecnologías (31,3%) y préstamos de portátiles (15,7%). Cuando se les pregunta a los bibliotecarios si creen que el sector de la tercera edad conoce los materiales, servicios y actividades de carácter tecnológico que se ofrecen desde la biblioteca, un 51,6% opina que sí (siendo el préstamo de ebooks el más usado por este sector en un 61,9% de los casos), un 9,7% no saben o no contestan y un 38,7% considera que no los conocen, bien porque la tercera edad no acude a las bibliotecas (43,8%), porque no les interesan (37,5%), por falta de difusión de los servicios (31,3%), por otros motivos, como la dificultad para contactar con ellos (25%), o bien por la poca implicación de los profesionales bibliotecarios (12,5%). Pese a todo, un 87,5% de los encuestados opina que en los dos últimos años ha crecido considerablemente el uso y aprendizaje de las nuevas tecnologías por parte del sector de la tercera edad. El 9,4% no sabe o no contesta y solo un 3,1% responde negativamente. Con relación a si han observado diferencias significativas entre el nivel educativo y cultural de las personas de la tercera edad que asisten a las actividades de alfabetización digital, la respuesta ha sido afirmativa en un 51,7% frente al 10,4% que opina que no y un elevado 37,9% no saben o no contestan.

Especialmente en este periodo de crisis sanitaria Covid19, el 68,8% de los encuestados considera que si la biblioteca dispusiera de más medios y materiales tecnológicos podría llegar a más personas y ser más utilizada por los usuarios de la tercera edad (frente al 12,5% que contestan negativamente y al 18,7% que no saben o no contestan). Además, teniendo en cuenta la situación sanitaria, el 43,8% afirma potenciar desde su biblioteca actividades de extensión cultural online tales como talleres literarios, recitales, club de lectura, etc. (mediante videoconferencias, vídeos, etc.), un 34,4% no potencian dichas actividades argumentando como obstáculos que se necesitan más medios, recursos y personal cualificado, o que muchas personas de la tercera edad no disponen y/o no saben usar los dispositivos necesarios para conectarse, y el 21,8% restante no saben o no contestan. Aun así, un 87,5% consideraría viable la posibilidad de impulsar en la biblioteca la creación de un repositorio de audiolibros (elaborados por grabaciones de personas de la tercera edad) destinados a personas enfermas y mayores que no puedan leer. Solo el 3,1% arroja una respuesta negativa y el 9,4% no saben o no contestan.

Respecto al catálogo y los fondos, la mayoría de los encuestados (90,6%) considera útil una plataforma de búsqueda accesible, sencilla y personalizada (letras más grandes, menos iconos, etc.) para que el sector de la tercera edad pueda acceder de manera rápida y cómoda al catálogo general de la biblioteca (frente al 6,3% que no le ve utilidad, y al 3,1% que no saben o no contestan). Además, el 65,6% posee fondos en distintos formatos adaptados a una mejor lectura y comprensión para las personas de la tercera edad (libros de lectura fácil, libros con letras grandes, audiolibros y ebooks donde pueden aumentar el tamaño de las letras), frente al 28,1%

que no los tienen y al 6,3% que no saben o no contestan. También disponen de recursos tecnológicos que consideran útiles para la tercera edad predominando, con más del 50%, los ebooks (87,1%), seguidos de vídeos (64,5%) y dvds (54,8%) (Figura 4). Finalmente, cuando se les pregunta por el uso de la digitalización para preservar el fondo y promover la historia local entre sus mayores, solo el 18,8% ofrece una respuesta positiva, frente a un elevado 65,5% que responden que no y un 15,7% no saben o no contestan.

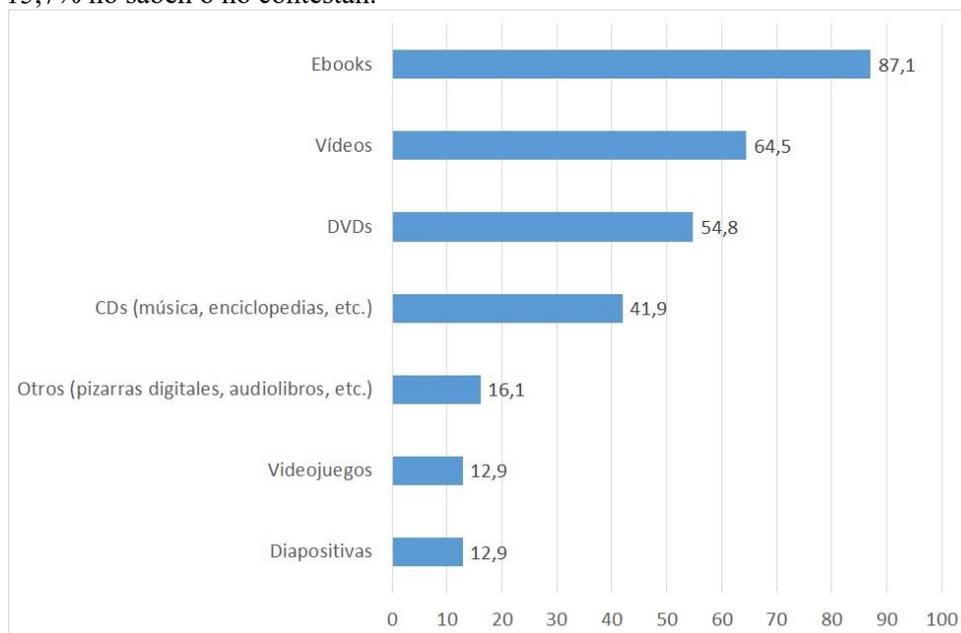


Figura 4. Recursos tecnológicos útiles para la tercera edad en las bibliotecas públicas

### 3.3. Profesionales y Financiación Tecnológica de la Biblioteca

Respecto a la formación de los profesionales, el 90,6% de los bibliotecarios cree que, para enseñar correctamente al colectivo de la tercera edad, sería precisa una formación continua en materia de informática, nuevas tecnologías y didáctica, frente al 6,3% que no lo considera necesario y el 3,1% no saben o no contestan. Pese a este elevado porcentaje que demanda formación, resulta extraño que solo el 46,9% afirme haberse visto en la necesidad de tener formación más específica sobre el conocimiento y transmisión de la enseñanza al colectivo de la tercera edad sobre el manejo de las nuevas tecnologías. El 43,8% no se ha visto en tal necesidad y el resto no saben o no contestan.

La financiación de la biblioteca es una cuestión compleja y tiende a no ser contestada directamente cuando se pregunta por ella. Así, a la pregunta sobre el presupuesto de la biblioteca invertido en la adquisición de material informático para el fomento e integración de las nuevas tecnologías, han contestado solo 21 bibliotecas, de las cuales solo el 42,9% ha indicado una respuesta numérica con una media presupuestaria de 1305€. Frente a ello, el 90,6% de los encuestados considera

que las políticas sociales y organismos pertinentes deberían invertir más en nuevas tecnologías en las bibliotecas, frente al 3,1% que no lo creen necesario y al 6,3% que no saben o no contestan. El 61,3% también considera que en los últimos años se han recortado aún más dichos presupuestos, frente al 19,4% que han negado esta cuestión o que no saben o no contestan (19,3%). Finalmente, solo el 12,9% de las bibliotecas encuestadas contratan servicios externos para poder abordar todas sus funciones y realizar actividades concretas referentes al tema tecnológico, frente al elevado 74,2% que no lo hacen y al 12,9% que no saben o no contestan.

#### **4. Conclusiones**

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 tecnologías), y un 18,5% no lo tiene demasiado claro (argumentando que cada biblioteca tiene su propia realidad a la que deberá adaptarse). Aun así, la gran mayoría de los bibliotecarios pacenses muestran una actitud activa (89,3%) contribuyendo a que la biblioteca sea un centro de integración tecnológico, ofreciendo información personalizada a los usuarios, incentivando el uso de los préstamos electrónico, programando video-charlas con autores o cuentacuentos, realizando trabajos técnicos y un número considerable de actividades que el personal bibliotecario realiza solo, sin supervisión y sin apoyo.

Aunque cada biblioteca tiene su propia realidad, y como tal debe atenderse a ella, se hace necesario concienciar a los bibliotecarios de las necesidades particulares de todos los sectores de la población, incluida la tercera edad, siendo la alfabetización digital una gran laguna en este colectivo. Se avanza, pero poco y muy lentamente, necesitando un impulso que propicie más formación continua, más profesionales, más financiación y más apoyo institucional que respalde la labor bibliotecaria en pro de una sociedad mejor.

#### **5. Agradecimientos**

Se agradece la colaboración de los responsables de las bibliotecas públicas pacenses que han participado en la encuesta.

## 6. Referencias bibliográficas

- Agudo Prado, S.; Pascual Sevillana, M.; Fombona Cadavieco, J. (2012). Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores”. *Revista Científica de Educomunicación*, XX (39), 293-201.
- Aldana González, G.; García Gómez, L.; Jacobo Mata, A. (2012). Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como alternativa a la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez. *Revista CPU-e*, 14, 53-166.
- American Psychological Association (2015). “La tercera edad y la depresión”. [www.apa.org/centrodeapoyo/edad.aspx](http://www.apa.org/centrodeapoyo/edad.aspx). [Consulta: 08/10/2020].
- Braun, M. (2013). Obstacles to social networking website use among older adults. *Computers in Human Behavior*, 29 (3), 673-680.
- Calero-Prieto, I.; Faba-Pérez, C. (2020). Servicios bibliotecarios para la tercera edad: las bibliotecas públicas de la provincia de Badajoz. *Ibersid: Journal of Information and Documentation Systems*, 14 (1), 55-68. [www.iversid.eu/ojs/index.php/iversid/issue/view/281/23](http://www.iversid.eu/ojs/index.php/iversid/issue/view/281/23). [Consulta: 22/10/2020].
- Casamayou, A.; Morales González, M. J. (2017). Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomi”. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 7 (2). <<http://dx.doi.org/10.26864/pcs.v7.n2.9>>. [Consulta: 03/12/2020].
- Cavanagh, M. F.; Robbins, W. (2012). “Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review*, 61, 8/9. [www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00242531211292114](http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00242531211292114). [Consulta: 12/08/2019].
- Duesing, A.; Near, K. (2004). Helping consumers find reliable health information on the internet: An overview of one library's outreach projects in Virginia. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 8 (3), 53-67. [https://doi.org/10.1300/J381v08n03\\_04](https://doi.org/10.1300/J381v08n03_04). [Consulta: 29/10/2020].
- García Gómez, F. J. (2018). La sociedad se hace mayor: retos y oportunidades para las bibliotecas públicas, en *VII Seminario Hispano Brasileño de Investigación en Información, Documentación y Sociedad*. [www.researchgate.net/publication/329028602\\_La\\_sociedad\\_se\\_hace\\_mayor\\_retos\\_y\\_oportunidades\\_para\\_las\\_bibliotecas\\_publicas](http://www.researchgate.net/publication/329028602_La_sociedad_se_hace_mayor_retos_y_oportunidades_para_las_bibliotecas_publicas). [Consulta: 25/08/2020].
- García Gómez, F. J. (2015). 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. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RGID.2015.v25.n1.48988](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n1.48988). [Consulta 12/10/2020].
- Hernando Gómez, A.; Phillippi, A. (2013). El desarrollo de la competencia mediática en personas mayores: Una brecha pendiente. *Tema Central*, 124. <<https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/13/820>>. [Consulta: 12/10/2020].
- Hoffman-Goetz, L.; Friedman, D. B.; Celestine, A. (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. [www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J381v10n03\\_03](http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J381v10n03_03). [Consulta: 20/10/2020].
- IFLA/UNESCO (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas”. [www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf). [Consulta: 05/08/2020].
- Jordan, C.; Lawrence, V.; Moran, C. (2018). Experience from the field: Programming in a joint-use partnership library. *Reference Librarian*, 59 (3), 134-145. <https://doi.org/10.1080/02763877.2018.1472717>. [Consulta: 24/10/2020].

- Juznic, P.; Blazic, M.; Mercun, T.; Plestenjak, B.; Majcenovic, D. (2006). "Who says that old dogs cannot learn new tricks?: A survey of internet/web usage among seniors". *New Library World*, 107, 7-8. [www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03074800610677308](http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03074800610677308). [Consulta: 12/08/2020].
- Kart, C. S.; Kinney, J. M. (2001). *The realities of aging: an introduction to gerontology*. Boston: Allyn & Bacon.
- Lenstra, N. (2017). 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: (Special Issue 1). [www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1169461/FULLTEXT01.pdf](http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1169461/FULLTEXT01.pdf). [Consulta: 27/10/2020].
- Lossier, A.C. (2017). Des seniors à la bibliothèque: un nouveau public cible pour les politiques de lecture publique". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 11, 66-79. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0066-009>. [Consulta: 02/10/2020].
- Luyt, B.; Chow, Y. H.; Ng, K. P.; Lim, J. (2011). Public library reading clubs and Singapore's elderly. *Libri*, 61 (3). <https://doi.org/10.1515/libr.2011.017>. [Consulta: 18/08/2020].
- Macías González, L.; Manresa Yee, C. (2013). Mayores y nuevas tecnologías: Motivaciones y dificultades. *Ariadna: Cultura, Educación y Tecnologías*, 1 (1), 6-11.
- Martínez, R.; Cabecinhas, R.; Loscertales, F. (2011). Mayores universitarios en la red. *Revista Científica de Educomunicación*, XIX (37), 89-95.
- Millán Tejedor, R. (2011). La necesidad de acercar las TIC a la tercera edad. *Bit*, 184, 7.
- Moreno Toledo, A. (2010). La cuarta edad. Perfil conceptual de la vejez avanzada. *Poiesis. Revista electrónica de Psicología social*, 20. [www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/51/24](http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/51/24). [Consulta: 05/08/2020].
- Muñoz Márquez, L. (2002). Las personas mayores ante las tecnologías de la información y la comunicación. Estudio valorativo. *Profesorado, Revista Currículum y Formación del Profesorado*, 6 (1), 1-9.
- Nasmith, W.; Parkinson, M. (2008). Senior citizens embrace change and make a new technology work for them. *Electronic Library*, 26 (5), 673-682.
- Pavón, F.; Castellanos, A. (2000). Aprendizaje de las Personas Mayores y las Nuevas Tecnologías, en: Valenzuela, E. y Alcalá, E. (Eds.): *El Aprendizaje de las Personas Mayores ante los retos del nuevo milenio*. Madrid: Dykinson, pp. 197-236.
- Pérez Serrano, G.; Sarrate Capdevila, M. (2011). Las TIC promotoras de inclusión social. *Revista Española de Pedagogía*, 69 (249), 237-254.
- Sánchez-García, S.; Yubero, S. (2016). Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas: nuevos perfiles profesionales para nuevos tiempos". *El Profesional de la Información*, 25 (2). [www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2016/mar/09.pdf](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2016/mar/09.pdf). [Consulta: 28/11/2020].
- Santesteban Pérez, I., Pérez Ferraz, M. L.; García Ortiz, N. E. (2008). Teorías y cambios del envejecimiento. *Correo Científico-Médico de Holguín*, 12 (5). <https://studylib.es/doc/4566351/teor%C3%ADas-y-cambios-del-envejecimiento>. [Consulta: 10/09/2020].
- Ugalde-Sánchez, C.; Arteaga Webster, M.I.; Tenecora Valverde, D.A. (2019). *Alfabetización digital para adultos mayores*. Trabajo de Graduación, Universidad del Azuay. [http://201.159.222.99/handle/datos/8667\\_2](http://201.159.222.99/handle/datos/8667_2). [Consulta: 10/11/2020].
- Uzomba, E.C. (2014). Literacy learning spaces, strategies and opportunities in the information age: The role of libraries in creating and enhancing literacy-friendly environment for national development. *Library Philosophy and Practice*, 1070. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2677&context=libphilprac>. [Consulta: 24/09/2020].



7. *¿Qué acciones motivarían el uso de las redes sociales por parte de la tercera edad?*

	SÍ	NO	NS/NC
Contactar con familiares y amigos			
Deseo de aprender			
Mantenerse activos socialmente			
Paliar la soledad			
Otros (indique cuáles) _____			

8. *¿Se ha programado alguna actividad relacionada con la creación de perfiles en redes sociales y su uso?*

SÍ                      NO                      NS/NC

### 1.3. APLICACIONES MÓVILES

9. *¿Se ha creado desde la biblioteca alguna aplicación móvil más accesible para este sector de población a fin de que puedan realizar préstamos, consultar horarios, etc. desde su móvil?*

SÍ                      NO                      NS/NC

10. *Indique la utilidad o beneficio que las siguientes aplicaciones móviles tienen para la tercera edad (valore de 0 a 5, donde 0 es muy bajo y 5 muy alto)*

	Valor
BIG Launcher (para personas con visión reducida. Los iconos y el teclado son mucho mayores)	
Dragon Dictation (reconocimiento de voz para no teclear)	
Fit Brains Trainer (juegos para la concentración, la agilidad mental o la percepción visual)	
Lumosity (ejercita la memoria)	
Medisafe / Pillboxie (avisar de la toma de medicamentos. Informan a familiares)	
Prime alert (GPS para la localización de la persona)	
Respsol, movistar (control de facturas)	
RunTastic Pro (monitorizando la actividad física diaria)	
Tiempo (información meteorológica)	
Touch control (maneja los audífonos)	
WhatsApp (mensajería)	
Words with Friends (agilidad mental, jugar entre personas)	
Youtube (música)	
Otros (indique cuáles) _____	

11. *¿Cree usted que las personas de la tercera edad no utilizan las aplicaciones móviles porque las desconoce (SÍ) o porque realmente no les interesa (NO)?*

SÍ                      NO                      NS/NC

12. ¿La biblioteca invertiría recursos humanos y financieros en la adquisición de aplicaciones móviles accesibles para su posterior difusión, instrucción y uso entre el sector de la tercera edad?

SÍ NO NS/NC

**1.4 DISPOSITIVOS DIGITALES**

1.3 ¿Tiene usted conocimiento de los dispositivos que suelen manejar las personas de la tercera edad que acuden a su biblioteca?

	SÍ	NO	NS/NC
Ordenadores			
Smartphone			
Tablet			
Teléfonos móviles (llamada y sms)			
Otros (indique cuáles) _____			

14. ¿En qué grado cree que los utilizan?

	Diariamente	Frecuentemente	Puntualmente	Nunca	NS/NC
Ordenadores					
Smartphone					
Tablet					
Teléfonos móviles (llamadas y sms)					
Otros (indique cuáles) _____					

**2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA BIBLIOTECA**

**2.1. SISTEMAS TECNOLÓGICOS**

15. ¿Dispone su biblioteca de alguno de los siguientes sistemas tecnológicos?

	SÍ	NO	NS/NC
Alarmas			
Ascensores			
Cámaras de vigilancia			
Climatizadores			
Máquinas autopréstamos			
Material audiovisual (proyectores, pizarras, pantallas, etc.)			

Puertas de apertura automática			
Rampas elevadoras de acceso			
Sistema antirrobo (arco magnético, bandas sonoras, etc.)			
Sistema detección de humos			
Sistemas eléctricos de iluminación			
Telefonillo			
Otros (indique cuáles) ____			

### 3. SERVICIOS Y ACTIVIDADES DIGITALES EN LA BIBLIOTECA

#### 3.1. SERVICIOS Y ACTIVIDADES: ALFABETIZACIÓN DIGITAL

16. ¿Ofrece su biblioteca servicios y actividades de alfabetización digital?

SÍ                      NO                      NS/NC

17. Si la respuesta anterior es positiva, ¿cuáles de los siguientes servicios ofertan?

	SÍ	NO	NS/NC
Acceso a internet			
Formación en nuevas tecnologías			
Préstamo de ebooks			
Préstamo de portátiles			
Otros (indique cuáles) _____			

18. ¿Cree que el sector de la tercera edad conoce los materiales, servicios y actividades de carácter tecnológico que se ofrecen desde la biblioteca?

SÍ                      NO                      NS/NC

19. Si la respuesta a la cuestión 18 es positiva, ¿cuáles de los siguientes servicios usan?

	SÍ	NO	NS/NC
Acceso a internet			
Formación en nuevas tecnologías			
Préstamo de ebooks			
Préstamo de portátiles			
Otros (indique cuáles) _____			

20. Si la respuesta a la cuestión 18 es negativa, ¿cuál cree que es la razón?

	SÍ	NO	NS/NC
Falta de difusión de los servicios			
La tercera edad no acude a las bibliotecas			
No les interesa			
Poca implicación de los profesionales			
Otros (indique cuáles) _____			

21. ¿Considera que ha crecido en los últimos dos años el uso y aprendizaje de las nuevas tecnologías por parte del sector de la tercera edad?

SÍ                      NO                      NS/NC

22. ¿Ha observado diferencias significativas entre el nivel educativo y cultural de las personas de la tercera edad que asisten a estas actividades de alfabetización digital?

SÍ                      NO                      NS/NC

### 3.2 EXTENSIÓN CULTURAL “ONLINE”: INFLUENCIA DE LA PANDEMIA COVID-19

23. ¿Cree que, si su biblioteca dispusiera de más medios y materiales tecnológicos podría llegar a más personas y ser utilizada por más usuarios de la tercera edad, especialmente en estos tiempos de emergencia sanitaria?

SÍ                      NO                      NS/NC

24. ¿Se potencian desde su biblioteca actividades de extensión cultural online, tales como talleres literarios, recitales, club de lectura, etc. (mediante videoconferencias, vídeos, etc.), favoreciendo así la participación de los usuarios de la tercera edad?

SÍ                      NO                      NS/NC

25. Si la respuesta anterior es negativa, ¿qué obstáculos observa?

---

26. ¿Consideraría viable la posibilidad de impulsar en la biblioteca la creación de un repositorio de audiolibros (elaborados por grabaciones de personas de la tercera edad) destinados a enfermos y a personas mayores que no puedan leer?

SÍ                      NO                      NS/NC

## 4. FONDO Y COLECCIÓN DIGITAL DE LA BIBLIOTECA

### 4.1. CATÁLOGO Y FONDO

27. ¿Observa útil una plataforma de búsqueda accesible, sencilla y personalizada (letras más grandes, menos iconos, etc.) para que el sector de la tercera edad pueda acceder de manera rápida y cómoda al catálogo general de la biblioteca?

SÍ                      NO                      NS/NC

28. ¿Posee la biblioteca documentos en distintos formatos adaptados a las personas de la tercera edad que favorezcan una mejor lectura y comprensión?

SÍ                      NO                      NS/NC

29. Si la respuesta anterior es positiva, indique cuáles:

30. ¿Qué tipo de recursos tecnológicos de su biblioteca considera útiles para las personas de la tercera edad?

	SÍ	NO	NS/NC
CDs (música, enciclopedias, etc.)			
Diapositivas			
DVDs			
Ebooks			
Videojuegos			
Videos			
Otros (indique cuáles) ____			

## 4.2 DIGITALIZACIÓN

31. ¿Utiliza su biblioteca la digitalización y las tecnologías de investigación online para preservar el fondo y promover la historia local entre sus mayores?

SÍ                      NO                      NS/NC

## 5. PROFESIONALES DE LA BIBLIOTECA

### 5.1 ESPECIALIDADES

32. ¿Cree usted necesaria formación continua de los bibliotecarios en materia de informática, nuevas tecnologías y didáctica, a la hora de enseñar al colectivo de la tercera edad aspectos relacionados con el uso y manejo de las nuevas tecnologías?

SÍ                      NO                      NS/NC

33. ¿Se ha visto en la necesidad de tener formación más específica, en lo referente al conocimiento y transmisión de la enseñanza al colectivo de la tercera edad sobre el manejo de las nuevas tecnologías?

SÍ                      NO                      NS/NC

## 6. FINANCIACIÓN EN TECNOLOGÍA

### 6.1 MATERIAL INFORMÁTICO Y SERVICIOS EXTERNOS

34. ¿Qué proporción del presupuesto de la biblioteca ha sido invertido en la adquisición de material informático (ordenadores, ebooks) destinado al fomento e integración de las nuevas tecnologías?

35. ¿Considera que las políticas sociales y organismos pertinentes deberían invertir más en nuevas tecnologías en las bibliotecas?

SÍ                      NO                      NS/NC

36. ¿Cree usted que en los últimos años se ha recortado aún más los presupuestos bibliotecarios? En caso positivo, indique en qué lo ha notado.

SÍ NO NS/NC

37. ¿Contrata la biblioteca algún servicio externo para poder abordar todas sus funciones y realizar actividades concretas referentes al tema tecnológico? En caso positivo, indique cuáles.

SÍ NO NS/NC

## CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

38. Motivos por los que las bibliotecas públicas no terminan de adaptarse al cambio tecnológico.

	SÍ	NO	NS/NC
Desconocimiento de su beneficio			
Falta de financiación			
Falta de formación tecnológica			
Pasividad de los profesionales			
Otros (indique cuáles) _____			

39. ¿Cómo ve el futuro de las bibliotecas públicas, en cuanto a la integración y desarrollo de las nuevas tecnologías, entre los usuarios de la tercera edad?

40. Su actitud, a la hora de contribuir a que la biblioteca sea un centro de integración tecnológico es: ¿Activa (SÍ) o Pasiva (NO)? Si es Activa, ¿puede indicar cómo se involucra?

SÍ NO NS/NC

**COMENTE** a continuación, si desea expresar alguna otra opinión o sugerencia no tratada en ítems anteriores sobre la integración de las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas.

## Anexo II.

Marcadas en negrita aparecen las 32 de las 64 bibliotecas públicas que participan en la presente investigación.

**B.P.M de Aceuchal – Mahizflor**

**B.P.M de Medellín - Doña Marina**

**B.P.M de Almendralejo - Marcos Suárez Murillo**

**B.P.M de Medina de las Torres**

**B.P.M del Barrio Cerro de Reyes de Badajoz**

**B.P.M de Mérida - Juan Pablo Forner**

B.P.M Santa Ana de Badajoz	B.P.M del Barrio Zona Sur de Mérida
B.P.M de Barcarrota - Francisco de Peñaranda	B.P.M del Barrio Nuestra Señora de la Antigua
B.P.M de Berlanga	B.P.M de Monesterio – Cervantes
B.P.M de Bodonal de la Sierra - San Blas	B.P.M de Monterrubio de la Serena
B.P.M de Cabeza del Buey - Casimiro Barbado González	B.P.M de Montijo - Nuestra Señora de Barbaño
B.P.M de Cabeza la Vaca - Diego María de la Tordoya	B.P.M de Navalvillar de Pela
B.P.M de Casas de Don Pedro – Espronceda	B.P.M de Olivenza - Manuel Pacheco
B.P.M de Castilblanco - Juan Caballero	B.P.M de Peñalsordo - Feliciano Milara Sánchez
B.P.M de Castuera - Gonzalo Soubrier	B.P.M de Puebla de la Calzada
B.P.M de Don Benito - Francisco Valdés	B.P.M de Puebla de Obando
B.P.M de Esparragosa de la Serena	B.P.M de Quintana de la Serena - Luis Chamizo
B.P.M de Fregenal de la Sierra	B.P.M de Salvaleón - Luis Moreno Torrado
B.P.M de Fuenlabrada de los Montes - La Calabresa	B.P.M de San Vicente de Alcántara - Estevez Verdejo
B.P.M de Fuente de Cantos - Francisco Zurbarán	B.P.M de Santa Amalia
B.P.M de Fuente del Maestro - Gómez Sara	B.P.M de Santa Marta de los Barros - Pedro de Lorenzo
B.P.M de Fuentes de León - Cronista Andrés Bernáldez	B.P.M de Segura de León - Maestro Don Jacinto
B.P.M de Guareña - Eugenio Frutos Cortés	B.P.M de Siruela - Moreno Nieto
B.P.M de Herrera del Duque	B.P.M de Solana de los Barros
B.P.M de Higuera la Real	B.P.M de Talarrubias – Cervantes
B.P.M de Jerez de los Caballeros - Pepe Ramírez	B.P.M de Valle de la Serena - Donoso Cortés
B.P.M de La Albuera	B.P.M de Villafranca de los Barros - Cascales Muñoz
B.P.M de La Coronada - Antonio Horrillo Arias	B.P.M de Villalba de los Barros
B.P.M de La Garrovilla	B.P.M de Villanueva de la Serena - Felipe Trigo
B.P.M de La Haba	B.P.M de Villanueva del Fresno
B.P.M de La Nava de Santiago	B.P.M de Zafra - Antonio Salazar
B.P.M de La Roca de la Sierra	B.P.M de Zahínos

B.P.M de La Zarza - Sebastián  
Guerrero Moreno

B.P.M de Llerena - Arturo Gazul

B.P.M de Lobón

B.P.M de Zalamea de la Serena - Calderón  
de la Barca

B.P.E BARTOLOMÉ J. GALLARDO  
Badajoz

B.P.E JESÚS DELGADO VALHONDO  
Mérida