

Mayores Conectados: diseño y desarrollo de servicios en bibliotecas públicas para superar la brecha digital de personas mayores

María del Carmen de la Calle Hernández

Ayuntamiento de Madrid. Biblioteca Pública Municipal Ángel González ✉

Eva Margarita García Jáñez

Ayuntamiento de Madrid. Biblioteca Pública Municipal Ángel González ✉

María Sierra Gómez-Díaz Ortiz

Ayuntamiento de Madrid. Biblioteca Pública Municipal Ángel González

Elena Gonzalo Ortiz

Ayuntamiento de Madrid. Biblioteca Pública Municipal Ángel González ✉

Natividad Mena Macías

Ayuntamiento de Madrid. Biblioteca Pública Municipal Ángel González ✉

Rafael Ramos Claudio

Ayuntamiento de Madrid. Biblioteca Pública Municipal Ángel González ✉

Alberto Francisco Rebollo Arranz

Ayuntamiento de Madrid. Biblioteca Pública Municipal Ángel González ✉

<https://dx.doi.org/10.5209/RIBE.95024>

Recibido: 12 de marzo de 2024 • Revisado: 14 de junio de 2024 • Aceptado: 10 de julio de 2024

ES Resumen: Las bibliotecas públicas pueden contribuir positivamente a superar la brecha digital y el sentimiento de exclusión social en personas mayores mediante el diseño y desarrollo de servicios basados en la alfabetización informacional y digital. En este artículo se da a conocer el taller “Mayores Conectados” desarrollado por la Biblioteca Pública Municipal Ángel González de Madrid, basado en la adquisición de competencias para el uso de los *smartphones* (teléfonos inteligentes). En España y gracias a la revisión de la literatura científica realizada, son varios los estudios donde se habla de una carencia de servicios en bibliotecas para personas mayores, y es esta carencia la que fundamenta la realización del taller y el artículo en sí. Además de su fundamentación, se exponen sus objetivos, su ejecución y el impacto positivo en las personas participantes junto con los reconocimientos alcanzados. La originalidad del artículo radica en que aporta conocimiento para el diseño y desarrollo de servicios en bibliotecas centrados en la brecha digital de las personas mayores, potenciando en ellas también valores sociales como la inclusión, las relaciones con la familia y de amistad.

Palabras claves: Bibliotecas públicas; Personas mayores; Servicios bibliotecarios; Brecha digital; Alfabetización informacional; ALFIN; Exclusión social; Inclusión social; Competencias Digitales; Tecnologías móviles; Teléfonos móviles; *Smartphones*

ENG “Mayores conectados”: Designing and developing public library services to bridge the digital divide of older adults

Abstract: Public libraries can contribute positively to overcoming the digital divide and the feeling of social exclusion of older adults through the design and development of services based on information and digital literacy. This article describes the workshop “Mayores Conectados” carried out by the Municipal Public Library Ángel González of Madrid. The project is based on the acquisition of skills for the use of smartphones as a mobile technology. There are several studies reporting a lack of services in libraries for the elderly in Spain; and that is the basis of this article and the workshop presented. The article includes a review of the literature on public libraries, the elderly and the digital divide; and the main points of the workshop, including its objectives, its execution and the positive impact on the participants and the award achieved. The originality of the article lies in the fact that it provides knowledge for the design and development of services in libraries focused on the digital divide of older adults, promoting social values such as inclusion, family relations and friendship.

Keywords: Public libraries; Older adults; Library services; Digital divide; Information literacy; Social exclusion; Social inclusion; Digital skills; Mobile technologies; Mobile phones; Smartphones

Sumario: 1. Introducción. 2. Revisión de la literatura. 3. Mayores conectados: el taller. 3.1. Contextualización del taller. 3.2. Objetivos. 3.3. Descripción y ejecución del taller. 3.4. Impacto de la actividad en las personas usuarias. 3.5. Reconocimientos. 4. Consideraciones finales. 5. Referencias.

Cómo citar: de-la-Calle-Hernández, M. C.; García-Jáñez, E. M.; Sierra-Gómez-Díaz-Ortiz, M.; Gonzalo-Ortiz, E.; Mena-Macías, N.; Ramos-Claudio, R.; Rebollo-Arranz, A. F. (2023). Mayores Conectados: diseño y desarrollo de servicios en bibliotecas públicas para superar la brecha digital de personas mayores, en *Revista de Investigación sobre Bibliotecas, Educación y Sociedad*, 1 (2024). <https://dx.doi.org/10.5209/RIBE.95024>

1. Introducción

La tecnología se puede entender como un instrumento y herramienta que facilita multitud de acciones en sentido general. Las tecnologías suponen una disrupción por cuanto generan un gran cambio en la realidad de las personas. Una de estas tecnologías son los *smartphones* (teléfonos inteligentes), que dieron paso a nuevas formas de comunicación e interacción convirtiéndose en un elemento protagonista y casi necesario para diversas acciones en diversos contextos. No obstante a ello, su manejo puede resultar especialmente difícil para grupos de población como, por ejemplo, las personas mayores de 65 años (Medina; Pereira y Gonçalves, 2015).

En la actualidad, los cambios tecnológicos y la reducción de los servicios presenciales han derivado en la necesidad de disponer de un dispositivo con conexión para acceder a servicios imprescindibles como la banca, la salud, o el comercio. El manejo de estos dispositivos debería en teoría facilitar a las personas mayores el acceso a esos servicios, pero la realidad es completamente distinta. A la falta de experiencia en su utilización, se une la falta de instrucciones de uso de los dispositivos móviles o el hecho de que muchas personas mayores de 65 años no tienen el acompañamiento necesario que les facilite el aprendizaje para manejarlos, lo que deriva en aislamiento y exclusión (Sánchez-Esparza, 2019). Estas dificultades pueden incrementarse en contextos concretos como el de la crisis sanitaria por Covid-19, cuando muchas de estas personas no quisieron asumir la curva de aprendizaje requerida en tan corto tiempo o no pudieron adaptarse a la situación por los costes materiales o emocionales que ello suponía (Montesi, 2023).

Las carencias en el aprendizaje de las personas mayores de 65 años enlazan directamente con otra amenaza muy ligada a la incomunicación y la desconexión social: la soledad no deseada. Como ejemplo del alcance de esta soledad no deseada, Martín-Roncero y González-Rábago (2022) concluyen que el sentimiento de soledad no deseada en el País Vasco afecta al 29,7% de las mujeres y al 23,3% de los hombres, resultando mayor en personas de edad avanzada y también en personas adultas jóvenes y en las clases sociales más desfavorecidas. Al respecto, Ruiz-Lorenzo; Vallejo-Peña y Gómez-Jiménez (2023) plantean como medida para contrarrestar la soledad no deseada y la dependencia el adquirir competencias en el uso de nuevas tecnologías.

La problemática de la brecha digital en personas mayores de 65 años ha sido analizada recientemente por autores como Manzanera-Román y Haz-Gómez (2022). En su trabajo analizan las grandes dificultades que afrontan las personas mayores con angustia, soledad y siendo conscientes de la exclusión a la que se han visto sometidas durante la última década. La consecuencia de todo ello es que se genera una situación de vulnerabilidad y de exclusión no solo digital, sino también social. Concretando en mujeres mayores y la llamada brecha digital de género, del-Valle-Gómez (2022) afirma que el uso y apropiación de las tecnologías de la información puede suponer una transformación positiva en sus vidas.

Desde la disciplina de la biblioteconomía y documentación, se ha reflexionado sobre el papel que pueden tener las bibliotecas públicas. Las bibliotecas pueden favorecer las competencias digitales a través de actividades para superar la brecha digital de las personas mayores de 65 años desarrollando actividades y proyectos para ello. Un ejemplo que se puede entender como de educación en valores para personas mayores trabajando la inclusión con contenidos para mejorar y desarrollar la alfabetización digital es el de López-Melguizo (2023), llevado a cabo en la Biblioteca Pública Municipal de La Chana en Granada.

El caso anterior es un claro ejemplo de actitud proactiva por parte de una biblioteca pública para llevar a cabo proyectos y talleres para mayores. En ese sentido, el personal bibliotecario habría de ser parte activa y proponer actividades que mejoren las vidas de sus usuarios y usuarias, también en lo referido a servicios para personas mayores. Al respecto, Dalmer y Griffin (2023) argumentan que si bien las bibliotecas públicas ya están aplicando muchos aspectos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 a las personas mayores, es necesario mejorar la coordinación intersectorial con el fin de crear servicios de calidad.

Considerando el caso precedente del proyecto de López-Melguizo (2023) para personas mayores en bibliotecas y de acuerdo a la necesidad marcada por Dalmer y Griffin (2023), en este artículo se expone el taller Mayores Conectados de la Biblioteca Pública Municipal Ángel González en Madrid. El objetivo principal del artículo es dar a conocer el taller ofreciendo conocimiento original en cuanto al tema de las bibliotecas y la brecha digital en personas mayores. El taller se centró en el uso del móvil en personas mayores creando además vínculos sociales entre las mismas. Para ello, en la siguiente sección se lleva a cabo una revisión de la literatura científica de los temas que fundamentaron el taller; en la tercera sección se presenta el taller en sí tratando sobre su fundamentación y antecedentes, sus objetivos, el desarrollo y el impacto y los reconocimientos conseguidos; por último, se añaden unas consideraciones finales a modo de conclusión.

2. Revisión de la literatura

En el ámbito de la biblioteconomía y la documentación se han llevado a cabo estudios sobre el papel de las bibliotecas públicas para reducir la brecha digital (Ofua y Emiri, 2011). En ese sentido, Kinney (2010) se centró en el equipamiento y los ordenadores con acceso a Internet en bibliotecas públicas para mejorar la brecha digital; y Jaeger *et al.* (2012) aluden también a los conceptos de alfabetización digital (ALFIN) e inclusión digital en su estudio sobre cómo la política podría mejorar en su apoyo a las bibliotecas en relación a la brecha digital. En el sentido de bibliotecas públicas y ALFIN, destacan trabajos centrados en las posibilidades de las bibliotecas para mejorar los valores de socialización, inclusión e integración (Gómez-Hernández; Hernández-Pedreño y Romero-Sánchez, 2017); y otros en los que se concluye que las bibliotecas prestan servicios como la formación en la búsqueda de empleo y en competencias en tecnologías de la información y la comunicación (Caridad-Sebastián *et al.*, 2018).

El tema principal que fundamenta el taller Mayores Conectados es el de las bibliotecas públicas y los servicios que pueden ofrecer a las personas mayores en relación a la tecnología. En el ámbito internacional, se puede destacar el trabajo de Barrie *et al.* (2021) en el que se explora la experiencia de personas mayores de 60 años durante las sesiones de formación en alfabetización digital del sistema de bibliotecas públicas de Ontario (Canadá). En este trabajo se confirma la idea de que las bibliotecas públicas son lugares seguros para la experimentación con personas mayores adaptándose al ritmo de aprendizaje y a las preocupaciones de todas las personas usuarias. Por su lado, Casselden (2023) se centra en un proyecto piloto de formación y apoyo en habilidades digitales a distancia dirigido a personas mayores de 65 años que habitan en viviendas protegidas en Newcastle (Reino Unido) y durante la pandemia por Covid-19. Gracias al proyecto, las personas mayores adquirieron conocimientos y habilidades necesarias para aumentar su confianza convirtiéndose en personas digitalmente alfabetizadas. También, Gil-Calderón, Chaves-Salgado y Bonilla-Carrión (2020) se centran en el papel y las posibilidades de las bibliotecas públicas de Costa Rica para la promoción del llamado envejecimiento activo saludable. Investigaciones similares se han llevado a cabo en otros países como Francia (Lossier, 2017) o Bangladesh (Islam e Ikeda, 2023).

En el contexto de España, García-Gómez (2008) se centró en las técnicas y modos de enseñanza aplicados a las personas mayores teniendo en cuenta su heterogeneidad. En cuanto al uso del teléfono móvil, el autor afirma que su aprendizaje requiere flexibilidad y paciencia, siendo necesario generar un lugar seguro para ello. Otros trabajos se centran en servicios en bibliotecas basados en tecnología móvil junto con sus potencialidades centrados en aplicaciones concretas (Arroyo-Vázquez, 2011), desde la perspectiva del personal bibliotecario (Arroyo-Vázquez, 2013), desde la perspectiva general (Arroyo-Vázquez, 2014; Reverte-Bermejo, 2014) y sus posibilidades en bibliotecas escolares (Fonseca y Mealha, 2022).

Con un tono más crítico, García-Gómez (2015a) hace hincapié en la idea de poner una biblioteca en la vida de las personas mayores debido a que este colectivo no está reconocido como persona usuaria habitual de los servicios de las bibliotecas públicas españolas. Muy relacionado a ello, el mismo autor evidencia la falta de recursos y propuestas para personas mayores en bibliotecas públicas, marcando que sus necesidades culturales e informativas deben ser abordadas a través de programaciones estructuradas y planificadas (García-Gómez, 2015b). En un sentido similar, Calero-Prieto y Faba-Pérez (2020) se hacen eco de la falta de servicios orientados a las personas mayores de 65 años. Es el caso de lo que concluyen que ocurre en 2018 en Badajoz, donde la mayoría de las bibliotecas no tienen ningún servicio orientado hacia la función social. Esto afecta a las personas mayores estando las bibliotecas aún lejos de llegar a ser inclusivas, colaborativas y proactivas en relación con la igualdad y acceso a la información de toda la ciudadanía. Además, en Faba-Pérez y Calero-Prieto (2021) ambas autoras amplían su análisis de las bibliotecas públicas en Badajoz en relación con las tecnologías que ofrecen al sector de la tercera edad. Las autoras concluyen que la falta de personal bibliotecario especializado, la necesidad de formación continua en tecnologías y la escasa financiación, no favorecían que las bibliotecas públicas pacenses se adaptasen plenamente al cambio tecnológico.

Los trabajos mencionados en el contexto de España y relacionados con lo que hacen las bibliotecas públicas en sus servicios para las personas mayores y la tecnología tienen un aspecto común por cuanto plantean que la realidad de estos servicios tiene que mejorar. Más allá de ello, Romero-Sánchez, Hernández-Pedreño y Gómez-Hernández (2021) plantean que tras la crisis económica y sociosanitaria originada a raíz de la pandemia por Covid-19, el sector bibliotecario ha constatado la falta de formación digital, habiendo puesto de manifiesto la pandemia una brecha digital que ya existía. En este trabajo se presenta lo anterior como una razón que llevó al personal bibliotecario a responder como servicio público a una necesidad de urgencia para las personas mayores. Otros trabajos interesantes son los que resaltan la falta de asistencia de las personas mayores a las bibliotecas, muchas veces, debido al desconocimiento de los servicios que ofrecen y a la brecha digital (Gómez-Guerrero, 2023).

Más allá de las bibliotecas públicas pero con ideas que se pueden extrapolar desde las universitarias a su contexto, Sánchez-Heredia (2023) sostiene que es importante la formación permanente de personas mayores en un entorno digital y la creación de servicios dirigidos y diseñados específicamente para ellas. Así se recoge en el análisis de los puntos más relevantes en la actualización del Manifiesto de la IFLA-Unesco sobre bibliotecas públicas de 2022 (Krass *et al.*, 2022), donde se alude al envejecimiento de la población. Siguiendo a Omella (2023), el aumento del número de personas mayores apunta a una demanda de actividades de ocio para llenar el tiempo libre, por lo que las bibliotecas tendrán que adaptar las colecciones, por ejemplo, aumentando el fondo de ficción y en letra grande; los programas de actividades, incluyendo enseñanza tecnológica; y los servicios como el préstamo a domicilio.

Con todo, la revisión de la literatura realizada permite delimitar el valor por su necesidad del diseño y desarrollo de servicios en bibliotecas públicas que atiendan a la brecha digital de las personas mayores. El taller Mayores Conectados que se presenta surge de ese valor y de esa necesidad desarrollándose en un contexto concreto y con un impacto positivo, de tal forma que sirve de modelo de buenas prácticas en lo que a servicios bibliotecarios para personas mayores se refiere.

3. Mayores conectados: el taller

3.1. Contextualización del taller

La Biblioteca Ángel González se sitúa en Aluche, barrio de Madrid perteneciente al distrito de Latina. Cuenta con una población para el año 2023 de 66.588 personas, de las cuales el 28,66 % son mayores de 65 años; tiene un índice de sobrevejecimiento del 39,28 % y un crecimiento sobre el mismo en 2023 de un 2% (Ayuntamiento de Madrid, 2023). Por ello, es preciso atender a las necesidades de la población según envejece y que crea nuevos desafíos en la sociedad. Uno de estos desafíos reconocido en el contexto de la Biblioteca Ángel González es la llamada soledad no deseada que provoca incomunicación, aislamiento y con ello exclusión (Yanguas *et al.*, 2020).



Figura 1. Personas del curso Mayores Conectados

Ante la necesidad de crear servicios dirigidos a este sector de la población en constante crecimiento y mejorar la situación del barrio de Aluche en Madrid, la Biblioteca Pública Municipal Ángel González viene priorizando desde 2021 la realización de actividades que, aunque enfocadas en un objetivo concreto, acaban convergiendo en espacios comunitarios donde las personas mayores de 65 años son el principal activo. Algunos ejemplos de estas actividades y servicios son el Taller de Memoria, el Club de Lectura Fácil +65, la Huertoteca, el Taller sobre soledad no deseada y el Taller Mayores Conectados, objeto de este artículo.

3.2. Objetivos

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 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.

Como orientación para el desarrollo del proyecto, se tomaron como marco de referencia los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (United Nations, 2015). En el taller Mayores Conectados se trabaja concretamente en los siguientes:

- ODS 3. Salud y bienestar. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- ODS 4. Educación de calidad. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- ODS 5. Igualdad de género. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades. Reducir la desigualdad en cuanto al acceso a las tecnologías, inclusión social, y acceso igualitario a la información.

- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.



Figura 2. Sesión del curso Mayores Conectados

La biblioteca pública se identifica con esta última apreciación. A través de los anteriores ODS, se trataba de cumplir 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.

3.3. Descripción y ejecución del taller

Uno de los principales logros alcanzados por el programa Mayores Conectados ha sido conseguir que su desarrollo sea:

- Activo y participativo: las personas usuarias desde el principio utilizan su móvil y todas tienen la oportunidad de expresar dudas y necesidades.
- Contextualizado: se informa a las personas usuarias, con una entrevista telefónica previa, del contenido de las sesiones. En la primera sesión también se les informa de los temas a tratar y ellas son las que expresan sus necesidades y demandas.
- Abierto: no hay una edad determinada, pero sí está enfocada a mayores de 65 años.
- Flexible: adaptado a las características de las personas participantes inscritas.
- Adaptativo a las competencias y destrezas individuales.
- Globalizado: incidiendo transversalmente en las diferentes dimensiones de la calidad de vida de la persona.
- Interactivo: impulsando y fomentando el diálogo entre participantes.

Los cursos del taller se concibieron para responder a una necesidad urgente como es la falta de acompañamiento en el aprendizaje continuo de las personas mayores, que no lo encuentran ni en los servicios públicos ni en su entorno familiar más cercano. Esto provoca que se tengan que enfrentar muchas veces en soledad a la desconexión en una sociedad hiperconectada, que conecta y aísla al mismo tiempo. 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. Klinenberg (2021) plantea al respecto que Internet puede ayudar a incrementar nuestra vida social, pero también puede ser una manera de aislarnos.

Por ello, Mayores Conectados intenta romper con varias 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. Como sugiere Klinenberg (2021), es importante disponer en los barrios lugares compartidos como las bibliotecas, los parques, etc., porque aportan calidad de vida y amplían los valores democráticos resentidos. En ese sentido, 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.

Antes de la puesta en práctica del proyecto, se realizó un estudio demográfico y se analizaron diversos estudios sobre la brecha digital entre las personas mayores. Esto nos dio una imagen clara del problema al que nos enfrentábamos. Desde ahí, y teniendo claros los objetivos y las debilidades, solo quedaba elaborar

la actividad. Contando con la capacidad de atención y la cantidad de contenidos novedosos a los que tendrían que enfrentarse las personas del taller, se optó por estructurarlo en un número amplio de sesiones, pero cortas de duración para mantener su atención sin llegar a abrumar.

Así, el taller consta de doce sesiones de una hora, celebradas de miércoles a viernes durante cuatro semanas, pudiendo elegir entre horario de mañana y horario de tarde. Se priorizó la flexibilidad a la hora de plantear las sesiones, siguiendo en todo momento el ritmo de las personas participantes en cada edición. Las sesiones se dividen de la siguiente manera:

- Primera sesión: comienzan a familiarizarse con el dispositivo móvil, su aspecto externo, físico e iconos más importantes.
- Segunda sesión: pantallas del teléfono, barra de notificaciones, menú desplegable y botones de funciones.
- Tercera sesión: gestión de contactos (realizar llamadas, añadir, borrar, bloquear y modificar contactos, ver registros de llamadas, crear una lista de favoritos), configuración de ajustes y botón de emergencia.
- Cuarta a séptima sesión: WhatsApp: creación y baja de un grupo, compartir un número de teléfono, ubicación, fotos, videos..., hacer videollamada, cambiar o perfil, llamada de voz....
- Octava sesión: gestión de galería, cómo hacer fotografías y selfies.
- Novena sesión: búsquedas de información en Internet, utilización de servicios básicos: reserva de hoteles, comprar entradas, recetas, prensa digital...
- Décima sesión: como llegar a una dirección: Google Maps.
- Decimoprimera y decimosegunda sesión: descargar aplicaciones de Google Play Store: Cita Sanitaria Madrid, Spotify, lector de QR, EMT Madrid (Empresa Municipal de Transportes de Madrid), Google Lens.

Elaborados los materiales y planteamientos, en noviembre de 2021 se lanzó la primera convocatoria del taller. Para darlo a conocer, se llevó a cabo una campaña de difusión por los canales habituales de la biblioteca: cartelería, redes sociales¹ y correos masivos entre las personas usuarias. Para los canales informativos que requerían conocer el uso de Internet tuvimos en cuenta, y así lo publicitamos entre las personas usuarias, que iban a ser personas del entorno familiar y las personas allegadas del público diana quienes las consultarán y dieran a conocer la actividad. En ese sentido, gracias a las sugerencias y dudas de las usuarias y usuarios se han elaborado breves videotutoriales empleando la opción "grabación de pantalla". Lo que nos ha permitido generar material complementario que se envía a cada participante, siendo un acierto a la hora de sintetizar las sesiones y como apoyo a lo trabajado. Con todo, en la actualidad se está realizando la decimotercera edición de Mayores Conectados. En estos años el curso lo han realizado más de un centenar de usuarios y usuarias.

Respecto al personal bibliotecario, durante este tiempo han participado activamente en la realización de los talleres en torno a siete personas de diferentes categorías, desde personal técnico auxiliar, ayudantes de biblioteca, jefes/as de división, de un total de veinte personas que representan la totalidad de nuestra plantilla. Los cursos los imparten dos miembros del personal bibliotecario que se complementan durante el desarrollo de cada sesión, ofreciendo un entorno cuidado y personalizado que permite realizar clases prácticas y dinámicas.

Por último, para el taller resulta imprescindible atender a necesidades físicas y de capital humano como:

- Un número necesario de entre 4-6 personas que permitan la preparación y consecución de las sesiones
- Espacios amplios donde poder trabajar con grupos de hasta 8 personas
- Una Dirección enfocada hacia la función social de la biblioteca pública que destine recursos con el objetivo de convertir a la biblioteca en punto de encuentro comunitario.

3.4. Impacto de la actividad en las personas usuarias

Para evaluar el impacto del curso en las personas que han participado, se diseñó una primera encuesta compartida con las personas participantes en el taller al terminar el curso (figura 3). En esta encuesta se incluyeron ítems en 3 categorías para la valoración del profesor/a, de la actividad y una valoración global. Además, se incluyó un campo de texto libre preguntando por la posibilidad de proponer cambios a la actividad.

De esta primera encuesta, que tuvo una participación de casi el 100% con 80 respuestas recibidas, se extrajeron las siguientes valoraciones:

- El grado de satisfacción general fue elevado, de 5 sobre 5 en un 90% de las encuestas.
- Demanda de mayor número de sesiones por edición.
- Satisfacción entre la adecuación de los contenidos del taller a la naturaleza de la actividad, en la mayor parte de los casos.
- Los miedos al uso del dispositivo móvil se han eliminado, pero sigue habiendo ciertas reticencias en algunas aplicaciones como, por ejemplo, las bancarias.
- En cuanto al personal bibliotecario y su implicación en el proyecto, ha sido valorado muy positivamente (100%).
- El grado de satisfacción en cuanto a materiales y espacios, es de 5 sobre 5 y en continua revisión adaptada a cada grupo de personas usuarias.

¹ Por ejemplo, en Instagram (<https://revistaribes.es/short/95024e3>), Facebook (<https://revistaribes.es/short/95024e4>) y Youtube (<https://www.youtube.com/watch?v=00FvRt3XCv0>)



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS
ARCHIVOS, MUSEOS
SERVICIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
UNIDAD CENTRAL DE BIBLIOTECAS

VALORACIÓN DE TALLERES

Le pedimos que realice la valoración marcando con una X la casilla correspondiente, utilizando una escala del 0 al 5 (0 sería lo peor y 5 lo mejor)

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL.....

NOMBRE DEL TALLER QUE SE EVALÚA.....

Valoración del Profesor/a. Nombre:

	0	1	2	3	4	5
Comunicación con el alumnado						
Cumplimiento del horario						
¿Anima a participar en la actividad?						
¿Se adapta al nivel del alumnado?						

Valoración de la actividad:

	0	1	2	3	4	5
El material utilizado (libros, documentos...)						
Participación del alumnado						
Adecuación del contenido del taller a la naturaleza de la actividad						
Adecuación del espacio a la actividad						
Número de participantes						

Valoración global de la actividad:

0	1	2	3	4	5

¿Qué cambios propondría en la actividad?

Figura 3. Valoración de Talleres

La valoración general del curso (del 1 al 10) resultó de 8,88, valoración que permite decir que la satisfacción con el taller es muy positiva y alta. Además, recibimos comentarios sobre que lo han recomendado a sus amistades. En el turno de sugerencias sobre la actividad, predomina la petición de ampliar el curso y de realizar otra edición que tenga contenidos más avanzados (figura 4). Queda patente que, aunque han aprovechado el curso, piensan que es necesario ampliarlo para poder seguir aprendiendo.

Sugerencias sobre la actividad

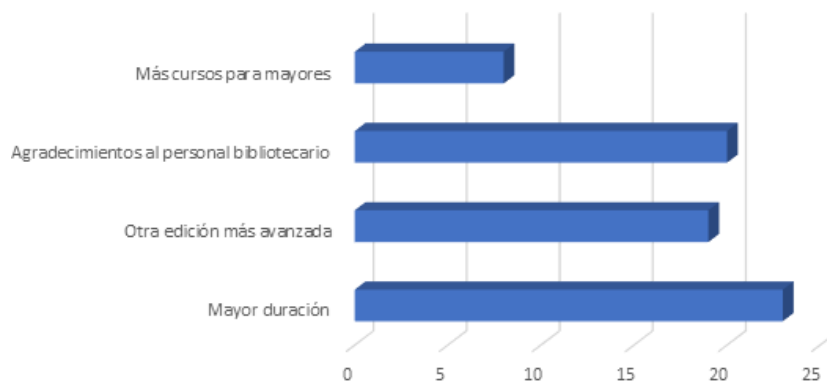


Figura 4. Sugerencias de los usuarios del curso

Tiempo después de la cumplimentación de estas encuestas y con la motivación de seguir mejorando y conocer los efectos del taller a más largo plazo, se llevaron a cabo entrevistas telefónicas a las 80 personas

con una nueva lista de preguntas ampliadas. El objetivo fue conocer si habían notado alguna mejora en sus habilidades utilizando el móvil en ese largo plazo, así como si se estaban cumpliendo los objetivos planteados al diseñar el curso. Todo ello permitió ampliar conocimiento sobre otros aspectos complementarios a las preguntas base. Por ejemplo, se incluyeron preguntas sobre si habían aumentado su contacto con familiares y amistades a través del móvil, sobre qué aplicaciones usaban más para dicho propósito, etc.

Una síntesis de las preguntas de la encuesta mediante entrevista telefónica junto con los porcentajes para las respuestas afirmativas y negativas se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Resultados de las cuestiones planteadas en las entrevistas telefónicas

Cuestión planteada	Sí	No
Desde que hizo el curso, ¿ha aumentado su uso del móvil?	83 %	17 %
¿Le cuesta menos aprender a hacer cosas nuevas con su móvil?	70 %	30 %
¿Ha aumentado el contacto con sus familiares y amistades a través del móvil?	68 %	32 %
¿Ha comenzado a usar algún servicio que antes no utilizara?	64 %	36 %
¿Ha mantenido contacto con sus compañeros y compañeras del curso?	27 %	73 %

Como se puede ver, en su mayoría las personas han aumentado el uso de los teléfonos móviles desde la realización del taller y por lo general ahora les cuesta menos aprender a hacer cosas nuevas con ellos. Se puede decir que en más de seis de cada diez personas han aumentado el contacto con sus familiares y amistades a través del móvil y que han comenzado a usar servicios que antes de la realización del taller no usaban. Por último, gracias a la pregunta acerca de si se ha mantenido contacto con los compañeros y compañeras del taller, se ha obtenido información para mejorar en futuras ediciones al respecto, pues tan solo cerca de una de cada cuatro personas ha mantenido el contacto.

3.5. Reconocimientos

El impacto del taller realizado se puede justificar también por los reconocimientos recibidos y alcanzados. El 12 de mayo de 2023, los miembros de la Comisión de Valoración del Premio REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas), consideraron la candidatura de la Biblioteca Pública Municipal Ángel González de Madrid como merecedora del V Premio REBIUN de Reconocimiento a las Buenas Prácticas en Biblioteca (figura 5)².



Figura 5. Ceremonia de entrega del Premio REBIUN.

La Comisión destacó su labor de integración de las personas mayores en el entorno digital a través del aprendizaje y el manejo de las nuevas tecnologías. Seleccionado entre un total de 32 proyectos presentados, supuso un reconocimiento y una validación y justificación a todo lo planteado en el taller. Además, cabe decir que la dotación económica del premio se ha dedicado íntegramente a la adquisición de nuevos fondos

² El portal de Bibliotecas de Madrid publicó la noticia titulada “La Biblioteca Ángel González gana el V Premio REBIUN” accesible desde: <https://revistaribes.es/short/95024e2>

para la biblioteca, poniendo especial hincapié en los libros infantiles, cerrando de esta manera el círculo imaginario creado entre personas mayores de 65 años futuras personas lectoras.

4. Consideraciones finales

En este artículo se ha presentado el taller Mayores Conectados propuesto por la Biblioteca Ángel González de Aluche en Madrid. Este taller y el artículo tienen su fundamento en diseñar y desarrollar servicios y actividades en bibliotecas públicas para superar la brecha digital en personas mayores. El objetivo marcado en la introducción fue el de dar a conocer el taller ofreciendo conocimiento original en cuanto al tema de las bibliotecas y la brecha digital en personas mayores, y ha sido conseguido con la consecución del trabajo. Las bibliotecas tienen en este trabajo un modelo de buenas prácticas a plantear en las suyas con el objetivo de adquirir y potenciar competencias para ello y desarrollando valores relacionados con la inclusión, la socialización y la integración con las necesidades del día a día y su entorno de amistad y familiar.

En la revisión de la literatura se mencionaron trabajos científicos que permitieron delimitar la posibilidad e importancia de las bibliotecas para trabajar y superar la brecha digital (Kinney, 2010; Ofua y Emiri, 2011). Muy relacionado con ello, también se revisaron trabajos sobre la alfabetización informacional y digital en relación con las bibliotecas y ALFIN (Jaeger et al., 2012; Gómez-Hernández; Hernández-Pedreño y Romero-Sánchez, 2017; Caridad-Sebastián et al., 2018). Además, se hizo un recorrido más concreto y descriptivo sobre el papel que pueden tener las bibliotecas diseñando servicios y actividades para personas mayores tanto en un contexto internacional (Lossner, 2017; Gil-Calderón, Chaves-Salgado; Bonilla-Carrión, 2020; Barrie et al., 2021; Casselden, 2023; Islam e Ikeda, 2023) como a nivel de España (García-Gómez, 2008; Romero-Sánchez; Hernández-Pedreño y Gómez-Hernández, 2021).

Lo que se destacó de este último grupo de trabajos en España es que en muchos de ellos se habla de una carencia de servicios dedicados a personas mayores, planteando la necesidad de atender y diseñar nuevos servicios (García-Gómez, 2015a; García-Gómez, 2015b; Calero-Prieto y Faba-Pérez, 2020; Faba-Pérez y Calero-Prieto, 2021; Gómez-Guerrero, 2023). Desde ahí, adquieren valor trabajos llevados a cabo sobre la posibilidad de utilizar tecnología móvil en las bibliotecas (Arroyo-Vázquez, 2011; Arroyo-Vázquez, 2013; Arroyo-Vázquez, 2014; Reverte-Bermejo, 2014; Fonseca y Mealha, 2022).

El taller de Mayores Conectados surge ante esa necesidad de diseñar y desarrollar servicios adaptados a personas mayores para mejorar sus competencias en alfabetización informacional y la brecha digital. El taller se planteó con el objetivo de responder a una demanda concreta de las personas usuarias mayores de 65 años de la Biblioteca Pública Municipal Ángel González de Madrid. En base al feedback recibido y expuesto en este artículo, se constata el buen servicio y la atención de calidad de la biblioteca orientada en este caso a reducir la brecha digital y desarrollar otros factores relacionados con la socialización, la inclusión y la integración.

Por último, la originalidad de este artículo consiste en que el taller en que se basa puede tomarse como ejemplo y modelo de buenas prácticas en lo que a diseño y desarrollo de servicios y actividades para personas mayores en bibliotecas se refiere. Como sostiene Gómez-Guerrero (2023), estos programas representan una oportunidad que debe ser aprovechada desde las bibliotecas. En ese sentido, tal y como se expuso al hablar del impacto de Mayores Conectados, gracias al taller aumentó el uso y el conocimiento del móvil para llevar a cabo acciones específicas y también el grado de socialización con familiares y amistades. Por ello, los resultados y todo lo alcanzado y expuesto en este artículo puede ser tomado como punto de partida para otras bibliotecas en su planteamiento y desarrollo de servicios y actividades similares.

5. Referencias

- Arroyo-Vázquez, Natalia. (2011). La biblioteca desde una aplicación móvil. *Anuario ThinkEPI*, 5(1), pp. 254-260. <https://thinkepi.scimagoepi.com/index.php/ThinkEPI/article/view/30514>
- Arroyo-Vázquez, Natalia. (2013). Bibliotecario, trae tu propio smartphone a la biblioteca. *Anuario ThinkEPI*, 7(1), pp. 89-90. <https://thinkepi.scimagoepi.com/index.php/ThinkEPI/article/view/30337>
- Arroyo-Vázquez, Natalia. (2014). Smartphones, tabletas y bibliotecas públicas: entendiendo la nueva realidad en el consumo de información. En Real-Duro, Ana-María, *Aunando personas, uniendo caminos*, (pp. 167-178). 9788492876426. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5184015>
- Ayuntamiento de Madrid (2023). *Distritos en cifras (Información de barrios)*. Ayuntamiento de Madrid. <https://revistaribes.es/short/95024e1>
- Barrie, Hannah; 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*, 39(4), pp. 379-404. <https://doi.org/10.1080/15228835.2021.1962477>
- Calero-Prieto, Inmaculada; Faba-Pérez, Cristina. (2020). Servicios bibliotecarios para la tercera edad: las bibliotecas públicas de la provincia de Badajoz (Extremadura, España). *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, 14(1), pp. 55-68. <https://doi.org/10.54886/ibersid.v14i1.4693>
- Caridad-Sebastián, Mercedes; García-López, Fátima; Martínez-Cardama, Sara; Morales-García, Ana-María. (2018). Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(2), e206. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486>
- Casselden, Bidy. (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), pp. 704-718. <https://doi.org/10.1177/09610006221101898>

- Dalmer, Nicole K.; Griffin, Meridith. (2023). Older Adults, Public Libraries, and Sustainable Development Goals. En K. C. Williams-Cockfield & B. Mehra (Eds.), *How Public Libraries Build Sustainable Communities in the 21st Century* (Vol. 53, pp. 153-160). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0065-283020230000053013>
- Del-Valle-Gómez, Gabriela. (2020). La brecha digital de género en la experiencia vital de las mujeres mayores. Barcelona Societat. *Revista de Investigación y Análisis Social*, pp. 1-17. https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista-castellano/09_en_profundidad_gabriela_valle_bcn25_es.pdf
- Faba-Pérez, Cristina; Calero-Prieto, Inmaculada. (2021). Las bibliotecas públicas y la integración de las tecnologías en la tercera edad: un estudio de caso en Extremadura (España). *Revista General de Información y Documentación*, 31(1), pp. 15-35. <https://doi.org/10.5209/rgid.73761>
- Fonseca, María-José; Mealha, Óscar. (2022). A biblioteca escolar e os dispositivos móveis dos alunos na Era Digital: revisão sistemática da literatura. *Observatorio (OBS*)*, 16(4), pp. 143-159. <https://doi.org/10.15847/obsOBS16420222033>
- García-Gómez, Francisco-Javier. (2008). Integrando a los mayores en la sociedad digital. Propuestas desde la biblioteca pública. En *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: bibliotecas plurales* (pp. 631-642). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3151810>
- García-Gómez, Francisco-Javier. (2015a). 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), pp. 69-91. http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n1.48988
- García-Gómez, Francisco-Javier. (2015b). Cuando la edad no es una excusa: Recursos y servicios bibliotecarios para personas mayores. En *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: Bibliotecas públicas, conectados contigo* (pp. 185-196). Ministerio de Educación Cultura y Deporte. 9789200002410. https://www.libreria.cultura.gob.es/libro/vii-congreso-nacional-de-bibliotecas-publicas_1723/
- Gil-Calderón, Marcela; Chaves-Salgado, Lorena; Bonilla-Carrión, Roger. (2020). Las Bibliotecas públicas como promotoras del envejecimiento activo saludable. *e-Ciencias de la información*, 10(1). <https://doi.org/10.15517/eci.v10i1.38667>
- Gómez-Guerrero, Alba-María. (2023). *El acceso a la información de las personas de la tercera edad en Montijo*, Badajoz. [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Extremadura]. <http://hdl.handle.net/10662/18690>
- Gómez-Hernández, José-Antonio; Hernández-Pedreño, Manuel; Romero-Sánchez, Eduardo. (2017). Empoderamiento social y digital de los usuarios en riesgo de exclusión de la Biblioteca Regional de Murcia, España. *Profesional de la información*, 26(1), pp. 20-33. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.03>
- Islam, Md. Anwarul; Ikeda, Mitsuru. (2023). Positive Ageing: How Can Public Libraries Help? *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 60(1), pp. 1001-1003. <https://doi.org/10.1002/pra2.925>
- Krass, Ulrike; Allen, Margaret; White, Elizabeth; Cybelle Ferrari, Adriana; Brigant, Annie; Prucková, Lenka; Tandova, Spaska; Omella i Claparols, Ester; McGuire, Claire. (2022). *Manifiesto IFLA-UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 2022*. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/2551>
- Jaeger, Paul T.; Bertot, John Carlo; Thompson, Kim M.; Katz, Sarah M.; DeCoster, Elizabeth J. (2012). The Intersection of Public Policy and Public Access: Digital Divides, Digital Literacy, Digital Inclusion, and Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 31(1), pp. 1-20. <https://doi.org/10.1080/01616846.2012.654728>
- Kinney, Bo. (2010). The Internet, Public Libraries, and the Digital Divide. *Public Library Quarterly*, 29(2), pp. 104-161. <https://doi.org/10.1080/01616841003779718>
- Klinenberg, Eric. (2021). *Palacios del pueblo. Políticas para una sociedad más igualitaria*. Capitan Swing. 9788412390278
- 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), pp. 82-108. <https://aab.es/wp-content/uploads/2023/12/126-BAAB-082-108-MODIF.pdf>
- Lossier, Anne-Christelle. (2017). Des seniors à la bibliothèque: un nouveau public cible pour les politiques de lecture publique. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 11, pp. 66-79. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0066-009>
- Manzanera-Román, Salvador; Haz-Gómez, Francisco-Eduardo. (2022). Soluciones tecnológicas y organizativas en la adaptación de la Administración electrónica a las personas mayores. *Sociología y tecnología*, 12(2), pp. 73-95. <https://doi.org/10.24197/st.2.2022.73-95>
- Martín-Roncero, Unai; González-Rábago, Yolanda. (2022). Soledad no deseada, salud y desigualdades sociales a lo largo del ciclo vital. *Gaceta Sanitaria*, 35(5), pp. 432-437. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8031093>
- Medina, Franciele Alves dos Santos; Pereira, Sergio Gustavo Medina; Gonçalves, Rodrigo Franco. (2015). Los ancianos y la interacción intuitiva en los smartphones: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista ESPACIOS*, 36(15). <https://www.revistaespacios.com/a15v36n15/15361501.html>
- Montesi, Michela (2023). El uso de las tecnologías en el día a día de la pandemia: nuevas brechas en la comunicación digital. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, 17(1), pp. 59-71 <https://doi.org/10.54886/ibersid.v17i1.4847>
- Ofua, Owajeme-Justice; Emiri, Ogochukwu-Thaddaeus. (2011). Role of Public Libraries in Bridging the Digital Divide. *International Journal of Digital Library Systems (IJDLs)*, 2(3), pp. 14-22. <https://doi.org/10.4018/jdls.2011070102>

- 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, e17a42. <https://doi.org/10.3145/thinke1pi.2023.e17a42>
- Reverte-Bermejo, María-Carmen. (2014). Apps' y Web móvil para 'smartphones' en el sistema bibliotecario: Estudio comparativo de la situación actual en las principales bibliotecas españolas. *Cuadernos de gestión de información: Revista académica interdisciplinar sobre gestión de información en las organizaciones*, 4, pp. 155-171. <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/220741>
- 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. *Profesional de la información*, 30(5), e300510. <https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.10>
- Ruiz-Lorenzo, Valeria, Vallejo-Peña, Alberto; Gómez-Jiménez, María-Luisa. (2023). El hogar en el que viviremos. Una aproximación cualitativa a las estrategias residenciales para personas mayores. *Discurso y Sociedad*, 17(4), pp. 854-881. <https://doi.org/10.14198/dissoc.17.4.8>
- Sánchez-Esparza, Marta. (2019). Alfabetización digital con smartphones, un medio para reducir la soledad en los mayores. En de-Casas-Moreno, Patricia; Paramio-Pérez, Gema; Castro-Zubizarreta, Ana (Coords.), *Educación y comunicación mediada por las tecnologías: tendencias y retos de investigación* (pp. 29-40). 9788417270377. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7039728>
- Sánchez-Heredia, 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), pp. 281-298. <https://dx.doi.org/10.5209/rgid.83228>
- United Nations. (2015). *Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development (A/RES/70/1)*. https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf
- Yanguas, Javier; Pérez-Salanova, Mercè; Puga, María-Dolores; Tarazona, Francisco; Losada-Baltar, Andrés; Márquez-González, María; Pedroso-Chaparro, María-del-Sequeros; y Pinazo. Sacramento. (2020). *El reto de la soledad en las personas mayores*. Fundación Bancaria "la Caixa". <https://solidaridadintergenexracional.es/files/biblioteca/documentos/reto-soledad.pdf>