

Acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores: diseño y desarrollo de un taller formativo en la biblioteca pública con compromiso social

Griselda CastiglioniSistema Municipal de Bibliotecas Pùblicas de la Municipalidad de General Pueyrredón, Mar del Plata, Argentina <https://dx.doi.org/10.5209/RIBE.96669> Recibido: 26 de agosto de 2024 • Revisado: 27 de septiembre de 2024 • Aceptado: 16 de octubre de 2024

Resumen: La Biblioteca Nicolás Avellaneda de Mar del Plata (Argentina) y el Seminario de prácticas sociocomunitarias de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata llevan adelante los Talleres de acompañamiento en el Uso de Tecnologías para Personas Mayores, a cargo de estudiantes de las carreras de Bibliotecario Documentalista y Bibliotecario Escolar del Seminario. En este artículo se expone el diseño y desarrollo del taller. El proyecto se basa en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, la Declaración de Alejandría sobre la Alfabetización Informacional y el Aprendizaje a lo largo de toda la vida y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El Taller se plantea bajo la metodología de un proyecto de aprendizaje-servicio solidario y utiliza una metodología participativa y lúdica, con atención en fomentar la exploración y apropiación de los recursos tecnológicos en función de los intereses propios de las personas participantes, con fines recreativos como el acceso a sitios de interés cultural, e informativos y formativos como el uso de aplicaciones y sitios para mejorar su calidad ciudadana. La práctica sostenida de estos encuentros en la biblioteca, los diálogos intergeneracionales y la reflexión grupal, hacen de esta una experiencia significativa para jóvenes y adultos, y un aporte sustancial en la formación de bibliotecarias y bibliotecarios.

Palabras clave: Biblioteca pública; Personas mayores; Servicios bibliotecarios Biblioteconomía; Formación profesional; Brecha digital; Inclusión social; Exclusión social; Tecnologías de la Información y la Comunicación; TIC; Educación permanente; Aprendizaje solidario; Servicio solidario.

**ENG Assistance in technology use for older adults:
design and development of a social engagement-based training
workshop in the public library**

Abstract: The Nicolás Avellaneda Library (Mar del Plata, Argentina) and students from the Socio-Community Practices Seminar of the Faculty of Humanities at the National University of Mar del Plata have developed the 'Technology Use Support Workshops for Older Adults.' In this paper we describe the design and development of the workshop. The project is based on the Inter-American convention on the protection of the human rights of older persons, the Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning, and the Sustainable Development Goals. The workshop was structured as a solidarity-based service-learning project using participatory and playful activities. It promotes participants' exploration and appropriation of technological resources according to their interests, such as cultural, educational, and informational applications and websites that enhance their civic engagement and well-being. The results of the workshop were positive for older adults and future librarians thanks to the regular meetings at the library, intergenerational dialogues, and group discussions.

Keywords: Public library; Older adults; Library services; Library Science; Professional training; Digital divide; Social inclusion; Social exclusion; Information and Communication Technologies; ICT; Lifelong education; Solidarity; Service-Learning.

Sumario: 1. Introducción. 2. Taller de acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores. 2.1. Contextualización. 2.2. Antecedentes. 3. Metodología. 4. Resultados obtenidos: el compromiso social en la formación de bibliotecarias y bibliotecarios. 5. Conclusión. 6. Bibliografía.

Cómo citar: Castiglioni, Griselda. (2024). Acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores: diseño y desarrollo de un taller formativo en la biblioteca pública con compromiso social. *Revista de Investigación sobre Bibliotecas, Educación y Sociedad*, 1, e96669. <https://dx.doi.org/10.5209/RIBE.96669>

1. Introducción

Al observar la evolución del reconocimiento de los derechos humanos a nivel internacional desde mediados del siglo XX hasta la actualidad, es inevitable reconocer los significativos avances que se han logrado. Del reconocimiento internacional de los derechos humanos se pasó al reconocimiento de derechos humanos de grupos específicos de población; y en este tránsito, a las que más tarde se les reconoció derechos fue a las personas mayores (Cervantes-Alcayde, 2022).

La protección de los derechos de las personas mayores se sustenta en el reconocimiento de su derecho a la independencia, autonomía, participación comunitaria, acceso a la información, educación, cultura y recreación. Estas garantías están contempladas en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA, 2015), que es un instrumento clave en la promoción de una vida digna y plena para este grupo etario. Es aquí donde se menciona específicamente el acceso a las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en relación con el derecho a la educación y el derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal, ya que actualmente no es posible pensar en el acceso a estos derechos sin su mediación.

De acuerdo con lo establecido en esta Convención, los Estados firmantes asumen el compromiso de la promoción de la educación y la formación de la persona mayor en el uso de las TIC con la finalidad de minimizar la brecha digital, la generacional y la geográfica, favoreciendo la integración social y comunitaria (Sunkel y Ullmann, 2019).

Especificamente, los artículos 7, 8, 14, 20, 21 y 22 de dicha Convención (OEA, 2015) abordan de manera integral estos derechos, subrayando la importancia de su implementación efectiva para asegurar que las personas mayores puedan ejercerlos plenamente en su vida cotidiana. El artículo 7 de la Convención establece el derecho a la independencia y la autonomía, reconociendo la importancia de que las personas mayores puedan tomar decisiones sobre su vida y participar activamente en la sociedad. Este derecho es esencial para garantizar una vejez digna, en la que las personas mayores no sean vistos como sujetos pasivos, sino como individuos con capacidad de autogestión y participación plena en la comunidad. De igual manera, el artículo 8 resalta el derecho a la participación e integración comunitaria, que es fundamental para evitar el aislamiento social y promover la inclusión de las personas mayores en todos los aspectos de la vida social.

El derecho a la libertad de expresión, opinión y acceso a la información, establecido en el artículo 14, es otro pilar crucial en la defensa de los derechos de las personas mayores. En un mundo donde la información y la comunicación juegan un rol central, es imperativo que las personas mayores tengan acceso a estos recursos, no solo como una herramienta para mantenerse informadas, sino también como un medio para expresar sus opiniones y participar en el debate público. Este derecho se vincula estrechamente con el acceso a las TIC, que se han convertido en un canal esencial para la comunicación y la información en la era digital.

El artículo 20, apartado "d", establece un compromiso claro por parte de los Estados firmantes: "promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de TIC para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria". De igual forma, este compromiso resulta clave en un contexto donde las TIC se han convertido en herramientas fundamentales también para la interacción social, el acceso a servicios y la participación en la vida cultural y educativa. Finalmente los artículos 21 y 22 subrayan la importancia de garantizar que las personas mayores tengan acceso a la educación continua, así como a actividades culturales y recreativas, elementos esenciales para su bienestar integral y su plena inclusión en la sociedad.

Junto a este marco normativo, desde 2007 los países de América Latina y el Caribe han adoptado el concepto de las TIC para el desarrollo, por lo que se aprobó el Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe (eLAC), que subraya la importancia de las TIC como instrumentos de desarrollo económico e inclusión social (Sunkel y Ullmann, 2019).

En este contexto, la Declaración de Alejandría sobre la Alfabetización Informacional y el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida (UNESCO; NFIL; IFLA, 2005) cobra especial relevancia. Esta declaración enfatiza la importancia de la alfabetización informacional como una competencia esencial para el ejercicio de los derechos ciudadanos en la sociedad del conocimiento. La alfabetización informacional no solo implica la capacidad de acceder a la información, sino también de evaluarla críticamente y utilizarla de manera efectiva. Para las personas mayores, desarrollar estas competencias es vital para reducir la brecha digital y garantizar su plena participación en la sociedad.

La Declaración de la IFLA sobre Alfabetización Digital y sus permanentes actualizaciones, se basan en un gran número de ejemplos de la práctica bibliotecaria (IFLA, 2017). En noviembre de 2015 la Coalición Dinámica sobre Acceso Público en Bibliotecas y los participantes en el Foro de Gobernanza de Internet en Joao Pessoa (Brasil), elaboraron los Principios sobre Acceso Público en las Bibliotecas que fueron respaldados por la IFLA, y en los que se reconoce a las bibliotecas públicas como un vehículo para garantizar el acceso universal a Internet (Hernández-Pérez y Pun, 2017).

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, aunque no hay ninguna dimensión que focalice la situación de las personas mayores en general, la inclusión social de este grupo contribuye al logro, por ejemplo, de los ODS número 3, 10 y 15, e implica garantizar su participación en la sociedad, promoviendo su bienestar, respetando sus derechos y reconociendo su contribución (López-Vicent; Martínez-de-Miguel-López y Salmerón-Aroca, 2024).

El nuevo Manifiesto de la IFLA-Unesco sobre bibliotecas públicas de 2022 (Krass et al., 2022) también incide en los servicios basados en la igualdad en el acceso a la información para todas las personas,

independientemente de su edad, raza, género, religión, nacionalidad, idioma, condición social o cualquier otra característica. Asimismo, deben ofrecerse materiales especiales para aquellos usuarios que, por una u otra razón, no puedan hacer uso de los servicios y materiales que se prestan de manera habitual, como, por ejemplo, las personas con habilidades digitales e informáticas limitadas.

En Argentina, los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)¹ muestran que, para el año 2022, el 67,2% de las personas de 75 años y más utilizaba alguna forma de TIC, como computadoras, teléfonos celulares o Internet. Sin embargo, este porcentaje es considerablemente más bajo en comparación con los grupos más jóvenes, donde el 97% de las personas de entre 30 y 44 años y el 96,5% de las de entre 14 y 29 años hacían uso de estas tecnologías. Esta disparidad refleja una brecha digital intergeneracional que limita el acceso de las personas mayores a las oportunidades y beneficios que ofrece la tecnología. Además, esta brecha se agrava por factores como el retraso educativo y la falta de acceso a las TIC, especialmente entre las mujeres mayores, lo que pone de manifiesto desigualdades de género que deben ser abordadas de manera prioritaria.

Además, el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) implementado durante el período 2020/2021 por la pandemia de Covid-19, evidenció las dificultades de las personas mayores para usar la tecnología agravando sus problemas de comunicación y socialización y produciendo una creciente sensación de soledad. Muchas personas mayores, especialmente aquellas con menos experiencia en el uso de estas tecnologías, se encontraron aisladas y desconectadas. En ese sentido, la desigualdad en las condiciones socioeconómicas y el encierro repercutieron en la salud mental de las personas mayores (Cirino et al., 2021).

Pero aún normalizadas las actividades y el acceso a instituciones, muchos servicios y opciones de esparcimiento y aprendizaje continuaron ofreciéndose de manera virtual, y también servicios y prestaciones relacionados con necesidades vitales, de manera que la problemática vinculada lejos de ser coyuntural del momento de la pandemia continúa en plena vigencia y profundización, ya que la educación ha quedado supeditada a la virtualidad, donde los recursos tecnológicos y la conexión a internet son imprescindibles (Expósito y Marsollier, 2020).

Las bibliotecas públicas cumplieron durante la pandemia un rol fundamental en acompañar a sus comunidades en acceder a la información pública y adaptarse a los nuevos entornos digitales con experiencias documentadas en diferentes lugares del mundo, convirtiéndose en agentes esenciales para la reducción de la brecha digital a partir de su capilaridad social y la experiencia formativa de sus profesionales que incorporan nuevas competencias tanto tecnológicas como sociales. Por tanto, las competencias del personal bibliotecario se diferencian en dos tipos, uno relacionado con los conocimientos tecnológicos específicos de su profesión y otro que reúne sus capacidades sociales como: perfil proactivo, facultad de adaptación, visión de la comunidad, capacidad de comunicación, empatía, poder resolutivo, y habilidad para crear un entorno seguro, fiable y paciente para rebajar la presión (Moller; Fontseca y Mans, 2023).

Toda esta situación puso de relieve la ausencia de un plan estratégico nacional de inclusión digital para las personas mayores (Oddone y Pochintesta, 2021) y la necesidad urgente de promover la alfabetización digital entre las personas mayores, no solo como una respuesta temporal a la pandemia, sino como una estrategia a largo plazo para mejorar su calidad de vida y su integración social con otras generaciones.

El objetivo de este artículo es dar a conocer el diseño y el desarrollo de un taller formativo llevado a cabo en una biblioteca pública de Argentina y basado en el compromiso social sobre el acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores. Tras esta primera sección de introducción, se desarrolla en la segunda todo lo concerniente al taller con su contextualización y antecedentes, para después tratar sobre la metodología del mismo en la tercera sección y los resultados obtenidos en la cuarta. Por último, se añaden unas conclusiones como cierre del artículo.

2. Taller de acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores

2.1. Contextualización

El Taller de acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores² es un proyecto del Seminario de prácticas sociocomunitarias³ de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata, que se lleva a cabo en la Biblioteca Pública Municipal del Barrio Caisamar de la ciudad de Mar del Plata (Argentina).

Este seminario se sustenta en el compromiso social universitario, que puede entenderse como un conjunto de prácticas ético-políticas referidas a extender el alcance de las universidades a la sociedad a través de la implementación de políticas institucionales que tengan por principio a la educación como derecho humano, bien público, socialmente referenciada, y conforme a los valores de calidad, pertinencia, relevancia, inclusión y equidad (Fantini y Galluzzi, 2016). Por ello, el seminario adopta como herramienta pedagógica el aprendizaje-servicio solidario y la formulación de proyectos que luego se llevan a la práctica como este taller.

Las personas que participaron en esta experiencia fueron estudiantes de las carreras de Bibliotecario Escolar y Bibliotecario Documentalista. Pusieron en práctica saberes específicos de su formación relacionados con el uso y acceso de la información, ya que es una de las características que distingue a los proyectos de aprendizaje-servicio solidario de otras propuestas pedagógicas: un servicio solidario desarrollado por

¹ <https://www.indec.gob.ar/>

² Vídeo accesible desde: https://youtu.be/mT_H_mCBBMmU?si=WjwkPiBbMEN_80zn

³ Presentación del Seminario: https://youtu.be/SbD5YKeUUvU?si=4NwNbRg-Rfs2_q0d

estudiantes destinado a atender necesidades reales y sentidas por la comunidad, planificado institucionalmente en forma integrada con el currículum y en función de sus aprendizajes.

La Biblioteca Pública Municipal Nicolás Avellaneda pertenece al Sistema de Bibliotecas Barriales del municipio de General Pueyrredon, ubicada en una zona con gran concentración de población adulta con hábitos de participación en muchas propuestas, pero que encuentran dificultades para utilizar tecnología a pesar de tener buena infraestructura de conectividad y servicios de internet. Otra característica importante a señalar es que una gran cantidad de personas entrevistadas tienen familiares directos viviendo en el exterior: hijas, hijos, nietos y nietas; lo que se traduce, por un lado, en una menor red familiar de asistencia, y por otro, en una necesidad mayor de contar con la tecnología para comunicarse y una carga emocional más fuerte en la frustración de no poder hacerlo. La mediatisación tecnológica obligada en muchos servicios y prestaciones vitales, de esparcimiento, comercio, participación y acceso a derechos, limita fuertemente el disfrute de una ciudadanía plena de estas personas.

En este contexto, la biblioteca se percibe como un lugar de gran interacción para las personas mayores, y los talleres que allí se implementan son espacios de contención, aprendizaje, intercambio y socialización. Desde una perspectiva de género, las bibliotecas barriales están más arraigadas en el capital social de las mujeres que de los hombres y son más frecuentadas por ellas (Castiglioni, 2019). La Biblioteca Pública Municipal Nicolás Avellaneda se caracteriza por la realización de propuestas participativas con un fuerte sentido de identidad comunitaria. Está ubicada en una plaza lo que refuerza su carácter público, y la mayoría de las actividades se realizan al aire libre e integran a personas de todas las edades. Una de las actividades con mayor convocatoria es el taller “Encuentros de Lectura Compartida” que se desarrolla desde el año 2014 y del que participan personas adultas que comparten semanalmente lecturas, conversaciones y reflexiones en torno a ellas.

A partir del intercambio con las personas asistentes a la biblioteca y el personal bibliotecario, se detectó la necesidad para la que consideramos pertinente proponer la realización del taller que aquí se presenta.

2.2. Antecedentes

Desde el año 2013, han cursado el Seminario de prácticas sociocomunitarias 162 personas de las cuales 103 pertenecen a las carreras de Bibliotecario Documentalista y Bibliotecario Escolar. Los lugares en los que realizan sus prácticas no son exclusivamente bibliotecas. También se han realizado proyectos en escuelas, jardines de infantes, Organizaciones No Gubernamentales, hogares de día y de residencia para personas mayores, centros de jubilados, sociedades de fomento, etc. Siempre con la modalidad de aprendizaje-servicio solidario y atendiendo diferentes temáticas.

En el caso de la problemática de acceso al uso de tecnologías, en la Tabla 1 se muestran algunas experiencias.

Tabla 1. Proyectos realizados dentro del Seminario de prácticas sociocomunitarias de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata

Nombre del proyecto (Año)	Tipo de institución	Barrio
Alfabetización digital y actividades lúdicas para la tercera edad: un camino a la inclusión (2018)	Centro de Jubilados	9 de julio
Proyecto e-book (2019) ⁴	Centro de Jubilados	9 de julio
Un viaje a través de los libros y los juegos (2019)	Hogar de residencia	Lourdes
Acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores: alfabetización informal digital (2019) ⁵	Biblioteca	Caisamar
Consultoría en el uso de tecnologías para personas mayores (2020 y 2021)	Biblioteca (en modalidad virtual)	Indefinido
Acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores de la mano con las TIC (2022) ⁶	Centro de Jubilados Biblioteca	Caisamar
Acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores: ciudadanía digital (2023)	Biblioteca	Caisamar

La Universidad Nacional de Mar del Plata, así como otras organizaciones, tienen una amplia oferta de Cursos de Computación y Tecnología. Podemos mencionar las propuestas de UPAMI de la Obra Social de Jubilados y Pensionados de Argentina con la Universidad Nacional de Mar del Plata o el Programa Universitario de Aprendizajes Mayores⁷ de la Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Estos son cursos que llevan adelante un programa estructurado, con intenciones formativas y sentido extensionista o transferencista. Suelen dividirse en niveles que las personas que participan van siguiendo

⁴ Vídeo del proyecto accesible desde: <https://youtu.be/B91J3fL3AY?si=6SDG0ZUFKe-S3Q3H>

⁵ Vídeo del proyecto accesible desde: https://youtu.be/VMnvbZMO_iQ?si=UvkB6BmpCn9R-eZ3

⁶ Vídeo del proyecto accesible desde: <https://youtu.be/1xA1VMMcdcA?si=kMp0vzYVTQd8qTyl>

⁷ Acceso desde: <https://saludmdp.edu.ar/index.php/es/extension/27-puam-programa-de-adultos-mayores>

año a año. Son una propuesta establecida en diferentes puntos de la ciudad, que pueden o no ser arancelados y que requieren algunas condiciones como edad mínima, formar parte de la obra social y, llegado el caso, conocimientos previos de acuerdo con el nivel.

En el caso de las actividades mencionadas en la Tabla 1, como toda experiencia de Aprendizaje Servicio Solidaria, parten de una necesidad sentida y demandada por la comunidad, en función de la cual se elabora una propuesta de carácter situado. Es decir, que cada una de estas actividades son diferentes.

Por ejemplo, el proyecto “Alfabetización digital y actividades lúdicas para la tercera edad: un camino a la inclusión (2018)”, consistió en un taller de exploración y conocimiento de unas *tablets* que un grupo de personas de un centro de jubilados habían recibido por parte del Estado hacia un tiempo atrás y que no podían utilizar porque no sabían cómo hacerlo. Por su lado, el “Proyecto e-book (2019)” se desarrolló en un taller literario de personas mayores que querían armar un libro con sus producciones. La propuesta acompañó todo el proceso de escritura, selección y armado del libro, para que ellas mismas pudieran realizarlo.

El proyecto de “Consultoría en el uso de tecnologías para personas mayores (2020 y 2021)” fue una propuesta especial que se implementó en el contexto del ASPO por Covid-19. Debido a la imposibilidad de concurrir a la instalación, el Taller encuentros de lecturas compartidas de la Biblioteca Pública Municipal Nicolás Avellaneda se desarrolló de manera virtual, incorporando lecturas en formato pdf, uso de plataformas de audio libros, videos, enlaces de películas, música, visitas a sitios virtuales de museos, y uso de plataformas para encuentros sincrónicos. Todas estas resultaban propuestas sumamente novedosas que la mayoría de las personas integrantes del taller desconocía. La función de las consultorías entonces era asistir con tutoriales o de manera personalizada para que todas ellas pudieran acceder a las propuestas.

Por último, los talleres de acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores, que se desarrollan en la biblioteca, cambian su propuesta año a año en función de los intereses y necesidades que se detectan en las personas que participan que también son grupos diferentes.

3. Metodología

El taller de acompañamiento en el uso de tecnologías para personas mayores se plantea bajo la metodología de un proyecto de aprendizaje-servicio solidario, que quienes cursan el Seminario de prácticas sociocomunitarias elaboran en el primer cuatrimestre de la cursada.

El aprendizaje-servicio solidario es una herramienta que sustenta las prácticas sociocomunitarias. Según Tapia (2018), se puede entender como una propuesta pedagógica innovadora al promover actividades por parte del estudiantado basadas en la solidaridad y en las que se aplican conocimientos para resolver problemas y necesidades concretas de la comunidad. Así, estos proyectos contribuyen tanto al desarrollo local como a la mejora de la calidad del aprendizaje académico, la formación personal en valores, la inserción laboral y la participación ciudadana responsable.

Las tres características fundamentales que tienen estos proyectos son la atención de una problemática sentida por la comunidad, el protagonismo estudiantil desde el planeamiento a la evaluación y la vinculación con contenidos específicos de la formación de las y los estudiantes. Los proyectos parten siempre de un diagnóstico participativo que se realiza con la comunidad del que se obtiene el tema sobre el que se va a trabajar y todo el proceso está atravesado por tres ejes, la sistematización y comunicación, la evaluación y la reflexión.

Las actividades de este taller se insertan en una dinámica de encuentros que tiene la biblioteca con su comunidad. La biblioteca y la plaza son espacios propios para las personas que participan, y esto facilita la comunicación y la confianza.

En este taller la metodología es participativa y lúdica, la atención está puesta en fomentar la exploración y apropiarse de los recursos tecnológicos en función de los intereses propios de las personas participantes. Trabajamos con grupos reducidos de personas mayores para hacer un acompañamiento personalizado observando y atendiendo particularidades de cada una de ellas.

Se coordinan propuestas conjuntas con el Taller de Lectura Compartida de la Biblioteca Pública Municipal Nicolás Avellaneda, que combina literatura y acceso a sitios culturales virtuales como museos y colecciones. También se implementa un espacio de Consultoría para resolver problemas puntuales que se presentan cada día y que las personas participantes traen a cada encuentro.

4. Resultados obtenidos: el compromiso social en la formación de bibliotecarias y bibliotecarios

Como mencionamos anteriormente, en el taller se trabaja con grupos de personas muy reducidos. Entre sus distintas ediciones presenciales, han participado alrededor de 30 personas; y un número similar de participantes asistió de forma virtual para el desarrollo del taller de lectura en 2021 y 2022. Al igual que en el resto de las actividades que se realizan en la biblioteca, la mayoría de las personas participantes fueron mujeres, tendencia que se repite en la mayoría de las bibliotecas públicas argentinas (Castiglioni, 2019).

También debemos considerar que en Argentina existe una clara feminización en la vejez, dado que las mujeres representan un 57% (4.321.635) de la población de 60 años y más, y a medida que la edad avanza, la proporción se eleva. El fenómeno se observa en todas las jurisdicciones provinciales (Roqué, 2023).

La propuesta del taller tiene un gran impacto, en primer lugar, en la autoestima de la población destinataria. Las personas mayores se sienten fortalecidas al superar sus dificultades con la tecnología, aumentan su autonomía y encuentran en el taller el espacio propicio para manifestar sus dudas, intercambiar y reírse de

sus experiencias, superar miedos y aprender de las personas jóvenes que llevan adelante los encuentros de manera cálida y respetuosa. Así lo relata Virginia:

“Nos hacen sentir jóvenes, y nos hacen sentir capaces de incursionar en un terreno que para nosotros es bastante desconocido ... ahora yo me siento una diosa buscando los libros que me gustan tanto y a ver en qué biblioteca están y a quién se los voy a pedir”

Incorporan estrategias y recursos que facilitan la resolución de situaciones de la vida diaria, mejoran su comunicación con sus amistades y familiares que en muchos casos se encuentran lejos, y descubren sitios de su interés que les abren la posibilidad de explorar y experimentar:

“Me puse muy contenta cuando apareció la posibilidad de este taller, aprendí un montón de cosas y me encantaba venir.... ¡Lástima que se terminó!”, dice Juana.

El clima de trabajo en el taller es realmente distendido y muy divertido. En parte porque la biblioteca es un espacio que les pertenece y que les genera mucha confianza a las personas que concurren, y en parte porque se hace mucho hincapié en la preparación previa de las y los estudiantes respecto del diálogo, de la escucha, de la responsabilidad. Así, el vínculo intergeneracional resulta en ganancia para todas y todos, como lo dice Leticia:

“Me gusto esto de nosotras grandes y las profes tan jóvenes, yo creo que nosotras aprendimos de ellas y ellas aprendieron que los viejos podemos ser divertidos y bastante locos y que lo pasamos bárbaro”

La vinculación de estas personas en sus familias y en su comunidad enriquecidas por el transcurrir en esta experiencia y el conocimiento de nuevas herramientas, trasciende el beneficio personal. Sonia, nos cuenta cómo vivió su familia este proceso:

“Estoy muy feliz por todos mis avances, yo era una analfabeta tecnológica ... ir dejando de serlo de a poquito me da mucha felicidad, en mi casa me aplauden mis avances porque dependía totalmente de mi familia numerosa que me ayudaban”

Para la biblioteca, la experiencia de los Talleres de acompañamiento en tecnología se alinea con sus propuestas y su compromiso social, avanzando en su labor por la reducción de la brecha digital generacional, el fomento de las relaciones equitativas y la promoción de oportunidades. Asimismo, complementa la oferta de actividades ofrecidas a la comunidad y permite mejorar la comunicación con sus usuarios a través de las redes. Funcionan también como un servicio de formación de personas usuarias para la búsqueda de material bibliográfico por catálogo y otros servicios.

En cuanto a la participación de estudiantes y en relación a su formación en el marco del Seminario, es una experiencia altamente significativa, y de ello dan cuenta sus bitácoras personales. La responsabilidad de generar un acompañamiento amoroso, el descubrimiento de experiencias de vida diferentes, la escucha atenta en el diálogo intergeneracional quedan reflejados en emotivos testimonios recogidos para la sistematización del proyecto y constituyen un aporte muy importante para su formación humana y profesional. Por ejemplo, Mauri cuenta tras su experiencia de 2022 lo siguiente:

“La verdad que fue una experiencia única que brinda este seminario, porque en un primer momento es algo que tenés que hacer para aprobar y lo ves como una obligación. Sin embargo, con el paso del tiempo, generé un vínculo y empatía con el grupo. Manejar situaciones inesperadas, con un grupo tan heterogéneo y complejo, y poder romper con su cotidianidad me hizo feliz y fue recíproco. Para finalizar este recorrido, doy gracias porque me permitió crecer no solo como estudiante sino como compañera y como persona. Poder ver o tener un acercamiento a otras realidades nos interpelan más allá de la facultad y como ser humano”

Una de las características centrales de los Proyectos de aprendizaje-servicio solidario, y sin duda la que justifica su inclusión en la educación de nivel superior, es el fuerte anclaje en lo disciplinar. El seminario propone que las personas estudiantes revisen los conocimientos y herramientas adquiridas en sus formaciones de base y las relacionen con una problemática detectada en y con la comunidad. En este sentido, busca revertir aquellas dificultades que señala Abratte (2019), para que los derechos humanos se constituyan como un eje transversal en la formación académica: la tendencia a la profesionalización excesiva y los conocimientos técnicos, y las escasas referencias a los contextos donde se desarrollan las prácticas profesionales. De esta forma, el seminario pone en diálogo los saberes disciplinares específicos de la Bibliotecología con el territorio.

El territorio es abordado desde la extensión crítica que busca lograr una formación profesional que integre un compromiso social trascendiendo la formación eminentemente técnica, y a la vez contribuir a los procesos de transformación y autonomía de los sectores sociales más vulnerabilizados a partir de un diálogo de saberes con quienes forman el territorio. De esta forma, se desarrolla y alcanza lo planteado por Abratte (2019) sobre la concepción de la extensión como un diálogo de saberes que implica un posicionamiento político y ético y también un posicionamiento pedagógico. Así, se crean y promueven relaciones horizontales entre saberes y espacios basados en una construcción colectiva entre la formación profesional y la sociedad enriqueciéndose mutuamente.

Así lo relata Lucia, que participó del taller en 2023, en su bitácora:

“Ir a clase a cursar es una cosa, el territorio es otra completamente diferente. El territorio te envuelve, creés que vas a cambiar algún aspecto de la vida a alguien y, al final, a quien le cambian algo es a vos.

Supongo que de esto se trataba el “intercambio de saberes”, porque sí, es lindo compartir con otras personas algo que a vos te gusta, pero ahora estoy firmemente convencida que es más lindo ir a escuchar qué tiene la otra persona para decirte y lo que haces después con eso”

El estudiantado descubre también la experiencia de la biblioteca pública desde una perspectiva diferente, que cambia el concepto que tenían de ella y los anima a pensarse en su posible rol profesional. Es tan fuerte el vínculo que las personas, la comunidad y las bibliotecarias construyen y son tan elocuentes las anécdotas y los testimonios, que mueven y commueven. Por ejemplo, Lia contó que:

“La biblioteca cambió mi forma de relacionarme con el barrio, hasta que no llegué acá nunca me sentí parte de este lugar”

Sentirse parte activa de ese trabajo asumiendo el compromiso que conlleva es en sí mismo un aprendizaje insoslayable: Lucía lo vivió así:

“Ahí entendí el por qué hacíamos lo que hacíamos y estábamos ahí; con todos los miedos y dudas que se pueden tener al enfrentarse a lo desconocido, con toda la ansiedad que implicaba ir y tratar con un grupo de personas mayores, con el compromiso... por no faltar, por saber escuchar, por ofrecer lo mejor que se pueda y por sobre todas las cosas, por aprender”.

Por su lado, Florencia reflexionó sobre lo siguiente:

“Yo nunca me imaginé que pasaban estas cosas en una biblioteca”

Y Juan anotó un deseo en su bitácora:

“Agradecer y esperar que se sigan cuidando y desarrollando espacios como este que nos hacen sentir un poco más la calidez humana que a veces olvidamos”

5. Conclusión

Creemos que es fundamental la formación de bibliotecarias y bibliotecarios comprometidos socialmente, y que para ello es necesario transversalizar su formación con la perspectiva de Derechos Humanos y de Género. El Seminario de prácticas sociocomunitarias de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata desarrolla contenidos como el compromiso social universitario, la extensión crítica, el género y el territorio como eje transversal y la realización de Proyectos de aprendizaje-servicio solidario, que luego se llevan a la práctica como es el caso de este taller. Así, se da sentido al trabajo de extensión universitaria curriculalizándola, rechazando una mirada displicente, comprometiendo a las y los estudiantes con la realidad social, y posibilitando aprendizajes situados y significativos

Pero también entendemos que las bibliotecas públicas son lugares donde ese compromiso se vivencia en toda su magnitud, y la formación cobra sentido. Cito nuevamente a Lucia en su bitácora: “quiero guardarme quién fui yo en este recorrido”.

6. Bibliografía

- Abratte, Juan-Pablo. (2019). Educación y territorios. Pensar lo público en las prácticas extensionistas. *Revista E+E: Estudios de Extensión en Humanidades*, 6 (7), pp. 1-15. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/EEH/article/view/24204>
- Castiglioni, Griselda. (2019). *Una mirada de género sobre las bibliotecas públicas*. [Tesis de grado. Facultad de Humanidades. Universidad Nacional de Mar del Plata]. <http://humadocmdp.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/85>
- Cervantes-Alcayde, Magdalena. (2022). Los derechos a la educación, a la cultura, a la participación e integración comunitaria, a la recreación, al esparcimiento y al deporte y a un medio ambiente sano de las personas mayores. En Aída Díaz-Tendero (Coord.), *Manual para juzgar casos de personas mayores* (pp. 295-348). Ciudad de México: Suprema Corte de Justicia de la Nación. <https://revistaribes.es/short/96669e1>
- Cirino, Estefanía; Palermo, Cecilia; Findling, Liliana; Champalbert, Laura. (2021). Experiencias profesionales del trabajo de cuidado a personas mayores ante la pandemia del Covid 19 en Buenos Aires (Argentina). *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 5(11), pp. 30-51.
- Expósito, Cristián-David; Marsollier, Roxana-Graciela. (2020). Virtualidad y Educación en Tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. *Educación y Humanismo*, 22(39), pp. 1-22. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4214>
- Fantini, María-Teresa; Galluzzi, María-Concepción; Álvarez, Julieta. (2016). Una experiencia de prácticas socio comunitarias con estudiantes de la Facultad de Humanidades de la UNMdP. *III Jornadas Nacionales sobre Pedagogía de la Formación del Profesorado. Universidad Nacional de Mar del Plata*. <https://revistaribes.es/short/96669e6>
- Hernández-Pérez, Jonathan; Pun, Raymond (2017). Acceso Público a Internet: una visión global para América Latina. *IFLA WLIC 2017 – Wrocław, Poland. – Libraries. Solidarity. Society*. <https://library.ifla.org/id/eprint/2094>
- IFLA. (2017). *IFLA Statement on Digital Literacy: Resource Pack*. <https://revistaribes.es/short/96669e2>
- Krass, Ulrike; Allen, Margaret; White, Elizabeth; Cybelle Ferrari, Adriana; Brigant, Annie; Prucková, Lenka; Tárandova, Spaska; Omella i Claparols, Ester; McGuire, Claire. (2022). *Manifiesto IFLA-UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 2022*. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/2551>

- López-Vicent, Patricia; Martínez-de-Miguel-López, Silvia, Salmerón-Aroca, Juan-Antonio. (2024). Los ODS y la inclusión social de las personas mayores: una experiencia de innovación educativa con TIC en educación superior. *Revista Lusófona de Educação*, 61, pp. 175-191. <https://doi.org/10.24140/issn.1645-7250.rle61.11>
- Moller, Sòfia; Fontseca, Marta; Mans, Marta. (2023). La Biblioteca pública, agente esencial para reducir la brecha digital. En *Actas de las XVIII Jornadas Españolas de Información y Documentación* (pp. 198-208). FESABID. <https://revistaribes.es/short/96669e7>
- Oddone, Julieta; Pochintesta, Paula. (2021). Las personas mayores durante la pandemia COVID-19: políticas públicas y acceso a las tecnologías de la información y comunicación en Argentina. *Anthropologica*, 39(47), pp. 289-310. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.202102.011>
- Organización de Estados Americanos. (2015). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. <https://revistaribes.es/short/96669e3>
- Roqué, Mónica. (2023). Ni abuelas, ni viejas locas, ni brujas. Derechos humanos de las mujeres mayores. En *Mujeres y LGBTI+ en Argentina* (pp. 479-507). Mingáneros.
- Sunkel, Guillermo; Ullmann, Heidi. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista de La CEPAL*, (127). <https://revistaribes.es/short/96669e4>
- Tapia, María-Nieves. (2018). *El compromiso social en el currículo de la Educación Superior*. CLAYSS.
- UNESCO; NFIL; IFLA (2005). *Faros para la Sociedad de la Información: Declaración de Alejandría sobre la Alfabetización Informacional y el Aprendizaje a lo largo de toda la vida*. <https://revistaribes.es/short/96669e5>