

Servicios bibliotecarios para la tercera edad en entornos web: experiencias desarrolladas en bibliotecas públicas

Por **Fco. Javier García Gómez** y **Antonio Díaz Grau**



Fco. Javier García Gómez, es licenciado en documentación (Universidad de Murcia) y actualmente realiza el doctorado en documentación (Universidad de Murcia) centrando su línea investigadora en las posibilidades de servicio que pueden desarrollar las bibliotecas públicas en entornos Web. Desde 1995 trabaja como bibliotecario en el Ayuntamiento de San Javier (Murcia). Desde 1999 cuenta con numerosos textos publicados en revistas especializadas así como con colaboraciones

en dos monografías. Ha impartido cursos de formación dirigidos a bibliotecarios municipales y ha presentado comunicaciones en congresos del ramo. Es secretario y coordinador del foro "Biblioteca y sociedad" que se celebrará el próximo mes de octubre en Murcia.

Resumen: En este trabajo se estudian y analizan experiencias bibliotecarias, que se están desarrollando en la web, destinadas a la tercera edad, un sector de población muy concreto y con unas características particulares muy definidas. Partimos de la relación existente entre este sector, la biblioteca pública y el entorno digital, exponiendo los principales recursos y servicios específicos que bibliotecas públicas del mundo entero ofrecen a través de sus sedes web a nuestros mayores y que hemos clasificado según el nivel de desarrollo de la información facilitada. Se resalta la tendencia actual de personalizar los recursos y servicios bibliotecarios.

Palabras clave: Biblioteca pública, Tercera edad, Biblioteca digital, Servicios bibliotecarios, Internet, World wide web, Recursos y servicios de información, Servicios personalizados.

Title: Web-based library services for elderly people: some experiences in public libraries

Abstract: In this paper, the authors analyze experiences with web-based library services designed for senior citizens, a specific sector of the population with well-defined issues of specific interest. The article discusses the relation among this group, public libraries and the digital environment and explores the major web resources and services offered to the elderly by public libraries throughout the world. These resources are classified according to the level of development of the information provided. The article highlights the current trend among libraries to personalise the services and resources offered.

Keywords: Public library, Elderly, Senior citizens, Digital library, Library services, Internet, World wide web, Information services and resources, Personalised services.

García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio. "Servicios bibliotecarios para la tercera edad en entornos web: experiencias desarrolladas en bibliotecas públicas". En: *El profesional de la información*, 2004, julio-agosto, v. 13, n. 4, pp. 272-280.

Antonio Díaz Grau, es diplomado en biblioteconomía y documentación (Universidad de Murcia). Desde 1995 trabaja como bibliotecario en el Ayuntamiento de San Javier (Murcia). Desde 1999 cuenta con numerosos textos publicados en revistas especializadas, ha impartido cursos de formación dirigidos a bibliotecarios municipales y ha presentado comunicaciones en congresos del ramo.



Introducción

La labor social, educativa, cultural, formativa e informativa de la biblioteca pública en el contexto actual se ha visto modificada por la incursión de las avanzadas tecnologías de la información y comunicación en su trabajo cotidiano. Al tiempo que sus funciones y objetivos se han visto sujetos a una urgente readaptación,

las necesidades e intereses de su comunidad de usuarios, cada vez más heterogénea y multicultural, resultan más complejas y específicas, esperando de la biblioteca una respuesta ágil y nítida a su perfil y características concretas. Para hacer frente a esta situación, la biblioteca pública modela su actuación en función del tipo de usuario que demanda un servicio, un recurso o un dato concreto.

Nos encontramos en un momento crucial para la biblioteca pública pues tendrá ahora que implicarse más que nunca en el proceso de facilitar el acceso a la información convirtiéndose, a partir de su papel de centro local de información y conocimiento, en un referente inmediato para su comunidad, especialmente con aquellos grupos sociales más desfavorecidos o menos relacionados con la tecnología actual. Al mismo tiempo, deberá renovar de manera rotunda su oferta de servicios experimentando una profunda metamorfosis que haga que los ciudadanos vean en la biblioteca pública la solución a sus carencias informativas y culturales. Se impone, pues, un ejercicio de reflexión y redefinición de la misma, personalizando y especializando muchos de sus servicios.

Uno de los grupos sociales más necesitados de servicios perfilados a sus demandas es el de nuestros mayores. La tercera edad se ha convertido en un grupo social muy importante en la actualidad, a raíz del giro demográfico que está experimentando la población mundial. Los datos son más que esclarecedores:

—En el año 2001, en España el 17,12% de la población ya tenía más de 65 años¹, porcentaje que va subiendo tanto que las previsiones para el 2050 son del 31'1%², al mismo tiempo que los recursos y servicios bibliotecarios digitales que se ofrecen no tienen en cuenta para nada (salvo pequeñas excepciones³) a los abuelos⁴.

—En Europa los datos son parecidos. En el año 2000, el 16,3% de la población tenía más de 65 años y las previsiones apuntan a una subida del porcentaje hasta el 26% para el 2020⁵. Los servicios bibliotecarios digitales afinados para este sector tampoco son habituales en las bibliotecas públicas europeas.

—En cuanto al total de población mundial, las personas mayores de sesenta años en 2002⁶ suponían un 10%, y se prevee alcanzar la cifra de 21% para el año 2050. También a nivel mundial podemos afirmar que la biblioteca digital orquestada para los mayores no se encuentra entre las ofertas bibliotecarias más sobresalientes.

La prestación de servicios públicos destinados a los mayores va en aumento y la biblioteca pública comienza a desarrollar algunos específicos para ellos, especialmente los relacionados con las tecnologías de la información y su adiestramiento en el uso y familiari-

dad con las mismas. Podemos citar algunas experiencias exitosas: el curso “Internet para la tercera edad”⁷ puesto en marcha por el *Centro de Desarrollo Socio-cultural* de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca), cuyo objetivo es “satisfacer sus inquietudes además de descubrir una nueva forma de ocupar el tiempo libre y elevar su autoestima”; la experiencia del *Aula de mayores* de la *Universidad de Murcia*⁸; o la desarrollada por la *Vigo County Public Library*⁹ y el proyecto *GNU/LinEx*, de la *Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología* de la *Junta de Extremadura* que, a través del *Plan de Alfabetización Tecnológica*¹⁰, desarrolla *La picota*¹¹, un portal web dirigido a los mayores. En todos los casos se persigue la formación de los mayores en el uso de internet y otras tecnologías.

Las tecnologías de la información y las redes de telecomunicaciones son instrumentos de gestión de información que están facilitando y agilizando el trabajo bibliotecario. La prestación de servicios en el nuevo contexto digital está provocando la aparición de una nueva biblioteca a la que se le acuñan adjetivos distintos tales como electrónica, digital, virtual, híbrida, etc.¹², que vienen a representar el cambio que se está produciendo en el mundo bibliotecario. Es decir, el desarrollo de estos recursos y servicios bibliotecarios digitales es el fruto de un complejo trabajo de remodelación de la acción bibliotecaria en un nuevo entorno dominado por la informática, la electrónica y las telecomunicaciones.

¿Existen servicios y recursos bibliotecarios digitales pensados y diseñados para las consideraciones e intereses de la tercera edad? El objetivo fundamental de este trabajo es dar respuesta a esta pregunta, mostrando hasta qué punto la biblioteca pública, en el escenario digital y de internet, se muestra útil y eficiente a las



necesidades formativas e informativas de un sector de población tan importante como es el de la tercera edad.

Servicios y recursos digitales para la tercera edad en el web de la biblioteca pública¹³

Queremos justificar aún más la necesidad de implementar estos recursos perfilados para la tercera edad desde la perspectiva de la “brecha digital”. Este concepto tan trillado y esgrimido en charlas y conferencias, y siempre tan candente y moral, si bien en un principio era referido a las distancias abismales que en tecnologías de la información hay entre países, que perpetúan un desarrollo desigual e injusto entre “los mundos”, en los últimos años cada vez somos más conscientes de que la brecha digital también está entre los habitantes del primer mundo (IFLA, 2002, p. 6). El sector de la tercera edad es por lo general un grupo que está en el lado oscuro de la brecha y ante esto, las bibliotecas públicas son uno de los agentes responsables de traerlos al otro lado.

A la hora de abordar nuestra investigación, decidimos examinar las ofertas bibliotecarias para la tercera edad que ofrecen las bibliotecas públicas en sus sedes web considerando su nivel de complejidad y/o eficacia. Nos hemos encontrado tres tipos de respuestas al respecto: bibliotecas que sólo ofrecen meros enlaces a recursos y fuentes digitales para mayores, otras que ofrecen los vínculos a fuentes de información comentados, y las que desarrollan sedes web con informaciones y servicios perfilados para la tercera edad. Para ilustrar mejor cada caso, destacamos algunos ejemplos representativos.

1. Enlaces a recursos de información

Se trata de un mero listado de enlaces a webs de interés para los mayores. Algunas bibliotecas los ofrecen clasificados por temas, facilitando así la búsqueda del enlace deseado y también, en menos ocasiones, a la lista se suman informaciones sobre actividades para los mayores que las bibliotecas desarrollan en sus sedes físicas. Sirvan como ejemplos esclarecedores las bibliotecas, todas ellas de EUA, de *West Islip*¹⁴, *River Falls*¹⁵, *Hampton*¹⁶ y *Elhart*¹⁷, que nos muestran un servicio sencillo de ingeniar y de fácil uso para los mayores.

2. Enlaces comentados a recursos de información

En realidad es el mismo servicio que describimos en el punto anterior, sólo que en este caso aparecen comentarios que describen brevemente el contenido del web al que lleva el enlace y que aumentan mucho su valor. Destacamos el caso de la *Biblioteca pública de Longwood*¹⁸ (EUA), que ofrece dos recursos electróni-

cos para mayores: *Sites for seniors*, que muestra una lista de treinta enlaces comentados ordenados por orden alfabético; y dentro de su recurso *Calendar of events, seniors spectrum*, se detallan las actividades para los mayores a realizar durante el mes en curso. Otros ejemplos ilustrativos son los de las bibliotecas públicas canadienses de *Tumble Ridge*¹⁹ y *Bradford West Gwillimbury*²⁰, o las estadounidenses de *Nelson County*²¹ y *King County*²².

3. Sedes web y portales bibliotecarios exclusivos para la tercera edad

Suponen un avance considerable con respecto a los dos tipos presentados anteriormente ya que incluyen información elaborada y de calidad, selección de recursos digitales y servicios complementarios de valor añadido. Nos hemos encontrado con muy pocos casos que ni presentan una misma uniformidad en la gama de servicios ofertados ni en la profundidad de los mismos. Ejemplos ilustrativos son los de las *Bibliotecas públicas de Vancouver* (Canadá), *Wellington*²³ (Nueva Zelanda), *Birmingham*²⁴ (Reino Unido), *Wilton* (EUA) y especialmente *Cleveland* (EUA). A continuación, analizamos algunos de ellos.

—*Seniors center. Wilton Public Library*²⁵ (EUA)

Desde su sede web se accede a esta fuente digital para mayores que **Kathy Leeds**, la directora, mantiene. En principio, se ha de decir que la presentación es simple y clara. Encabeza el servicio un texto significativo: “aquí usted encontrará recursos diseñados especialmente para tratar las necesidades de los mayores de Wilton y su comarca. Elija un tema y comience a explorar”, que anima a los mayores a usar este servicio bibliotecario. Presenta ocho recursos y desde cualquiera de los mismos se puede volver con un simple clic tanto a la página principal de la biblioteca como al web de este servicio bibliotecario. La información se encuentra bien estructurada.

Destacamos el recurso *Local resources* en el que se describen las principales actuaciones que desarrolla la biblioteca para la comunidad de mayores de Wilton: desde el ofrecimiento de ordenadores para uso personal adaptados a los mayores con problemas visuales, o la puesta en marcha de talleres de lectura para los ancianos donde se comentan y debaten lecturas de ejemplares de libros existentes en la biblioteca, pasando por el desarrollo de programas de atención e integración en colaboración con los servicios sociales de la zona destinados a la tercera edad, hasta colaborar y dar soporte en el programa local *Are you OK?* de atención y ayuda a personas mayores con problemas de soledad o autosuficiencia.

El resto de los recursos comprenden una selección de sitios web recomendados que presentan un breve comentario de cada uno de ellos. Se abarcan temas variados y de interés para los mayores: ocio y tiempo libre, salud, servicios administrativos, etc.

—*The senior corner. Traverse Area District Library*²⁶ (EUA)

Recoge los recursos locales, nacionales e internacionales que tratan tanto de las preocupaciones de los jubilados como de los que cuidan de ellos. Se trata de un web elaborado por la biblioteca pública del distrito de Traverse (Michigan) expresamente para los mayores. Todo el web está descrito para moverse con facilidad resolviendo de antemano las dudas que los mayores pudieran tener, educándolos a la vez en el uso de las herramientas web. Básicamente se proporcionan tres recursos: *Article*, *Local info* y *Remote info*.

Article: es un banco de artículos sobre temas variados de interés para los mayores en el que a su vez se pueden recomendar otros para incluirlos mediante el correo electrónico del moderador del web dispuesto a tal efecto.

Local info: consiste en una selección de enlaces de recursos web locales e informaciones de su interés elaboradas por la biblioteca. Los recursos de información aparecen clasificados por áreas geográficas: local, regional y estatal. En la mayoría de los casos, la biblioteca ha elaborado documentos informativos sobre cada uno de estos recursos digitales a los que remite para ampliar la información. Desde este apartado se accede a los boletines informativos elaborados por la biblioteca en los que informa de los eventos desarrollados tanto por ella como por otras instituciones locales.

Remote info: sección desde la que se ofrecen enlaces a webs sobre una amplia diversidad de temas. Dis-

poniendo también de dos motores de búsqueda. Es una buena herramienta para los mayores, con una disposición muy amigable de sus recursos, con un nivel de interactividad aceptable y, sobre todo, temáticamente muy completa.

La información está moderada por el escritor y profesor **Michael Sheenan** y cuenta con dos tipos de reconocimiento: por un lado, los dos premios que reconocen su calidad y utilidad, y por otro lado una serie de artículos en diversas publicaciones donde se destaca la labor de este web.

—*Senior page. Vancouver Public Library Online*²⁷ (Canadá).

Bajo este nombre se presenta un web con doce cursos temáticos de interés accesible desde la página principal de la biblioteca. Pensando en las necesidades de los usuarios mayores, el abanico de información, oportunamente clasificado, abarca cuestiones varias que van desde legislación de su interés a temas de salud, pasando por la difusión de las actividades que se desarrollan en la biblioteca para ellos y programas de voluntariado de su interés en los que participar. Especialmente relevantes resultan los recursos siguientes: *Programs*, *Local information*, *Outreach services* y *Older adults*.

Dentro de *Programs* tenemos los siguientes recursos: *Adults programs*, *Seniors online training* y *Current seniors programs*. Son especialmente interesantes los dos primeros.

Desde *Adults programs* se accede al conjunto de los trece programas de actividades dedicados a los adultos en general, y algunos de ellos orientados también a los usuarios ancianos. La mayoría de estos programas persiguen la formación de los adultos en materia de tecnologías de información y responden a las demandas de los usuarios, especial-

mente de aquellos con más dificultades para acceder a las nuevas tecnologías, incluyendo toda clase de actividades: cursos de formación (como *Techno tuesdays* o *Computer basics*), sesiones de instrucción bibliográfica (como es el caso de *Research @ your library*), talleres de trabajo (por ejemplo *Finding health information online*), foros de debate y discusión (*One book, one Vancouver*), etc. Uno de los temas en el que prestan especial atención los mayores, la salud, se encuentra muy bien atendido en esta biblioteca a través de los programas *Finding health information online* y



Seniors Page



Accessibility	Consumer & Legal Information	Education	Government Services	Health & Safety	Programs
Local Information	Networking / General Sites	Travel & Sports	Volunteer Opportunities	Outreach Services	Older Adults

*Inspiration through information. Access for all.
Welcome to Vancouver Public Library on-line.*

Accessibility

- Accessibility at the Central Branch
- TransLink Accessible Services
- Getting Around **On an electric scooter or wheelchair**
- Accessible Travelling **Travel tips for people with a mobility problem**

Top of page

Health online (web) course, donde se facilita el acceso a información de interés. Con estos dos cursos (el segundo de ellos se imparte online²⁸) se quieren cubrir los objetivos de evaluar sitios web, encontrar recursos de calidad sobre salud, recuperar publicaciones y textos sobre salud en bases de datos y procedimientos de interrogación de motores de búsqueda.

Con *Seniors online training* se accede a las actividades formativas realizadas por la biblioteca destinadas a enseñar el manejo de las tecnologías de la información a los mayores. Los cursos de formación se centran en enseñar a los mayores el uso del ordenador, cómo interrogar el opac web de la biblioteca y adiestrarles en el uso de internet. La inscripción a estos cursos puede hacerse personalmente, por teléfono o vía email.

Dentro de *Local information* resulta especialmente relevante el recurso *Red book online*, versión digital del directorio *The red book: directory of services for the lower mainland* del *Information Service Vancouver*²⁹ (ISV). Esta guía en línea, alojada por la biblioteca en su web, recoge información de todos los servicios de la zona geográfica de su influencia, constituyéndose en una herramienta esencial de información de, por y para la comunidad de Vancouver.

Dentro de *Outreach services* se informa de los servicios de extensión bibliotecaria, sobre todo de aquellos destinados a las personas mayores con problemas para desplazarse hasta la biblioteca. En concreto, destacamos el servicio de préstamo de “audiolibros” para las personas con deficiencias visuales, y el servicio de préstamo de libros a domicilio para los mayores que se encuentren impedidos físicamente.

Por su parte, *Older adults* es una sección de la web dedicada de manera exclusiva a ofrecer recursos de utilidad para los mayores. Queda estructurado en cinco grandes apartados: *Collections*, *Booklists*, *Equipment for older adults*, *Links* y *Location for older adults lounge*. Podemos destacar *Collections*, que informa de aquella parte de la colección adaptada a las particularidades físicas de los mayores: libros con letras grandes, audiolibros, etc. Para consultar y saber la localización de estos documentos en la biblioteca se orienta al usuario en el uso del opac web, la forma de interrogarlo correctamente y la interpretación correcta de los resultados obtenidos en las búsquedas realizadas. Mientras, *Equipment for older adults* informa de las herramientas y utilidades disponibles para los mayores en su tarea de investigación y búsqueda de informa-



Welcome to the Wilton Library Association Senior Center!

Here you will find resources especially designed to address the needs of seniors in Wilton and the larger community. Choose a topic and begin exploring.

local resources

general information

financial & legal concerns

health and fitness

ción (ordenadores y programas informáticos que facilitan la lectura y visualización de la información). Por su parte, *Location for older adults lounge* ofrece información de la situación exacta de la sección de los mayores dentro del edificio de la biblioteca, para lo que se facilita un plano del centro.

—*North Coast SeniorsConnect.org. Cleveland Public Library*³⁰ (EUA).

Posiblemente, el mejor servicio de biblioteca en entorno digital destinado a la tercera edad que existe en estos momentos. Está construido con el objetivo de promover las oportunidades del uso de internet para el creciente número de personas mayores.

Es el resultado del trabajo de cooperación que llevan a cabo la biblioteca pública de Cleveland y la *Senior Success Vision Council*. Es la primera parte de un gran proyecto de trabajo que realizan en colaboración con el objetivo fundamental de facilitar el acceso a todo tipo de información a los mayores, así como promover el uso de las tecnologías de la información entre este sector de población. La misión de *SeniorsConnect* es recoger y organizar información esencial y de interés para este grupo social, crear una comunidad virtual en la que los mayores y aquellas otras personas que trabajan con ellas debatan e intercambien ideas y experiencias, y promocionar y formar en el uso de las tecnologías de la información a los mayores para convertirlos en usuarios habituales de internet.

Como lo que se pretende es crear con el tiempo una comunidad virtual de usuarios mayores en la que el intercambio de ideas, experiencias y opiniones sea un punto fuerte de la misma, la biblioteca informa de la política de privacidad que caracterizará a todo el sitio web y a la información facilitada por cada uno de los miembros de la comunidad virtual de tal modo que incluso pueda actualizarse, modificarse y anularse la información referida a ellos, ya sea por teléfono o por email. Así las cosas, uno de los retos que se han mar-

cado es crear un servicio bibliotecario a la medida del usuario interesado, enfocado y adaptado a sus necesidades. *SeniorsConnect* camina, pues, hacia una personalización del servicio bibliotecario que se ofrece a los ancianos, ya que se informa del proceso de recogida y organización de la información, del uso que de ella se va a hacer y de cómo puede el propio usuario controlarla y gestionarla³¹.

Estas son algunas de las características sobresalientes del sistema: ofrece la posibilidad de elegir el tamaño de las letras para superar las posibles deficiencias visuales habituales en gente de edad, mensualmente presenta un tema de actualidad o de interés sobre el que los mayores pueden opinar y aportar sus experiencias, formando foros temáticos semanales, y cuenta con un buscador interno. No obstante, el servicio bibliotecario se fundamenta en cuatro recursos: *Information*, *Guidance*, *Wisdom* y *Community*.

Information facilita recursos webs comentados de interés para los mayores y documentos electrónicos elaborados por la biblioteca. Estos recursos están clasificados en once categorías que corresponden a las necesidades de información de los usuarios a quienes el servicio va perfilado: cuidados, informática, oportunidades laborales y de voluntariado, salud, cuestiones legales, ocio, etc.

«La tercera edad se ha convertido en un grupo social muy importante en la actualidad, a raíz del giro demográfico que está experimentando la población mundial»

Guidance proporciona varios recursos para los mayores que sirven principalmente como directorio de la

oferta de servicios en red y de uso de nuevas tecnologías que la biblioteca pone a su disposición. Por su relevancia destacamos los apartados *Contact us*, que ofrece la dirección postal y electrónica de la biblioteca para que los usuarios del web lo evalúen; *Find computer access and training*, desde donde se anima a los mayores a usar las salas de ordenadores y de adiestramiento en su uso que hay en la comarca, indicándole la dirección de la más próxima a su domicilio mediante un sencillo motor de búsqueda por códigos postales y *KnowItNow24x7*, un servicio de información de referencia tipo pregunta respuesta vía correo electrónico, llevado por un bibliotecario y que funciona las 24 horas al día, 7 días a la semana.

Wisdom permite a los interesados compartir sus vivencias personales a lo largo de los años y relatar su punto de vista ante cualquier hecho histórico sucedido en Cleveland. Este recurso cumple su cometido mediante sus apartados *Amazing seniors* (relación de sitios web relacionados donde se recogen historias de mayores sobre sus vivencias personales en Cleveland), *Explore local history* (relación de sitios web sobre historia local y regional de Cleveland y Ohio) y *Reflect and connect* (incluye experiencias personales de ciudadanos mayores de la zona en el marco de hechos noticiosos, proporcionando la oportunidad al usuario de que aporte su propia vivencia sobre dicho caso a partir de un formulario electrónico dispuesto para tal fin).

Community aporta información sobre, de y para la comunidad local, sus gentes, sus eventos y celebraciones, etc., de especial interés para los mayores. Es, ante todo, una plataforma virtual de encuentro e intercambio de experiencias y opiniones entre ciudadanos de Cleveland y del estado de Ohio. Para ello, la biblioteca ha dispuesto dos herramientas de gran utilidad: los foros de discusión y los chats. Actualmente se



Próximos temas especiales

Septiembre 2004

Noviembre 2004

Enero 2005

Fuentes de información sobre economía y empresa

Propiedad intelectual

Posicionamiento en la web

Los interesados pueden remitir notas, artículos, propuestas, publicidad, comentarios, etc., sobre estos temas a:

epi@sarenet.es

encuentran operativos siete foros distintos donde se debaten y discuten temas de interés para la tercera edad (sanitarios, cuestiones sobre seguridad vial, uso de ordenadores, etc.). La biblioteca permite a los usuarios sugerir nuevos temas de discusión que desemboquen en la creación de más foros. Por su parte, el chat que actualmente se encuentra operativo es el de "Ask the dentist" donde los interesados pueden formular todas sus cuestiones odontológicas a un profesional cualificado. Como en el caso de los foros, los usuarios pueden sugerir a la biblioteca temas y asuntos de interés para tratar mediante esta herramienta.

A modo de conclusión

Tras investigar qué servicios web exclusivos para las personas de la tercera edad ofrecen las bibliotecas públicas nos damos cuenta de que:

—En general, no consideran al usuario mayor de 65 años como colectivo sobre el que enfocar sus servicios.

—El servicio web que se le ofrece, salvo excepciones, se reduce a incluir en su sucursal virtual una mera lista de enlaces a páginas de su interés.

Estamos pues en un punto de arranque, de partida. Que no nos quepa duda a los profesionales de las bibliotecas públicas de que el sector de población de la tercera edad ha de ser considerado si queremos servir a la sociedad, donde, a todas luces, se cuenta con una mayor esperanza de vida y cuyos miembros mayores son activos que requieren servicios.

«Que no nos quepa duda a los profesionales de las bibliotecas públicas de que el sector de población de la tercera edad ha de ser considerado si queremos servir a la sociedad»

También hemos de ser conscientes de que si bien ahora los servicios digitales puedan resultar culturalmente inaccesibles para gran parte de nuestros mayores, no será así dentro de pocos años y que en cualquier caso, dicho lo primero, la biblioteca pública ha de educar para que sus usuarios aprendan a informarse. Aunque es cierto que hoy en día se está extendiendo la alfabetización informacional dirigida a nuestros mayores desde la biblioteca pública, se adolece de espacios digitales de su interés, negándoles herramientas de información que sí se desarrollan para otros sectores, luego tenemos una deuda.

La solución pasa por desarrollar bibliotecas digitales personalizadas para ellos y seguir educándolos en el aprovechamiento de las tecnologías de la informa-

ción. En este sentido, quisiéramos enfatizar la importancia que tiene para la biblioteca pública, la más cercana a las necesidades de nuestra ciudadanía, gestionar con la habilidad necesaria este cambio en el desarrollo de sus servicios, adaptándolos a cada uno de nuestros usuarios, reales o potenciales. Personalizarlos según las singularidades de cada usuario o grupo de ellos, evidentemente, supone un esfuerzo extra en su labor diaria, un cambio de actitud y de posicionamiento ante nuestra ciudadanía y un nuevo impulso hacia nuestra total integración en la sociedad actual, cada vez más exigente y compleja.

Notas

1. *Imsero*. Consultado en: 28-01-04.
http://www.seg-social.es/imsero/mayores/docs/i0_maydest0esp.html
2. *Imsero*. Consultado en: 28-01-04.
<http://www.imseromayores.csic.es/estadisticas/documentos/informe2002/cap1/1-01tabla01-evolucion.xls>
3. Podemos citar los casos de la *Biblioteca Pública Municipal de Cieza* (Murcia), que ofrece un pequeño listado de recursos temáticos de interés para los mayores, y la *Red de Bibliotecas Municipales de Barcelona*, que ofrece unas guías de lectura para la tercera edad. Más simples son los recursos que ofrecen otros centros como la *Biblioteca Municipal de Móstoles* y la de Irún. Recientemente, hemos tenido constancia de la existencia de una guía digital para la tercera edad elaborada por la *Biblioteca Pública de Tarragona* en la que se ofrece todo tipo de información de interés para los mayores sobre recursos y servicios locales y para la comunidad dispersos y, en muchas ocasiones, desconocidos para ellos.
http://ayuntamiento.cieza.net/culturaypatrimonio/biblioteca/otrostemas/tercera_edad.html
http://www.bcn.es/icub/biblioteques/castellano/guia_lect6.html
<http://personal.telefonica.terra.es/web/bibliomas/recursos/SOCIOLOGIA>
<http://www.irun.org/biblioteca/caste/servicios/micro/micro12.htm>
<http://cultura.gencat.net/bpt/actual/docs/gentgran.pdf>
4. Sabemos que los servicios bibliotecarios electrónicos suelen volcarse sobre niños, adolescentes y estudiantes y no se hace así por azar o costumbre, sino porque estos grupos corresponden a los usuarios que más los frecuentan. En cualquier caso, una biblioteca pública ha de servir a la sociedad y no sólo a quienes hacen uso de ella; ha de hacerse útil, ha de ganar mercado allí donde lo haya y la tercera edad es un sector muy importante aún por explotar.
5. *Imsero*. Consultado en: 28-01-04.
<http://www.imseromayores.csic.es/estadisticas/documentos/informe2002/cap1/1-04tabla02-mayores-UE.xls>
6. *Unesco, World Population Ageing 1950-2050*. Consultado en: 28-01-04.
http://www.un.org/spanish/esa/population/Executivesummary_Spanish.pdf
7. Más información en:
<http://www.fundaciongsr.es/penaranda/pitic/mayores/internet-tercera-edad.pdf>
<http://www.fundaciongsr.es/penaranda/pitic/mayores/mayores.pps>
8. Más información en:
<http://168.143.67.65/congreso/ponencias/ponencia-54.pdf>
9. Consúltese:
<http://www.infotoday.com/cilmag/sep00/puacz&bradfield.htm>
10. Es muy recomendable consultar la totalidad del plan en:
<http://www.nccextremadura.org>
<http://www.nccextremadura.org/portal/mayores>
11. <http://www.nccextremadura.org/portal/mayores>
12. No existe unanimidad sobre cómo denominar a esta nueva biblioteca surgida de su interacción con las tecnologías de la información e internet. Esta falta de consenso hace que en la literatura especializada podamos encontrarnos con cuatro expresiones fundamentalmente: biblioteca digital, virtual, electrónica e híbrida (la primera de ellas es la que más se utiliza





Líder en libros electrónicos

Como principal proveedor de libros electrónicos, netLibrary ayuda a Universidades, bibliotecas públicas y centros especializados a crear un entorno de aprendizaje mejor y más eficiente.

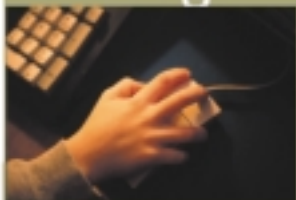
Descubrir



Explorar



Investigar



El catálogo de netLibrary contiene más de 60,000 títulos de los editores más importantes de todo el mundo.

- **Acceso a miles de eBooks a través de una única y fácil Interfaz, en español**
- **Desde cualquier lugar, a cualquier hora**
- **Potente herramienta de búsqueda** facilita la búsqueda a través de todos los títulos de que dispone
- **Préstamo automático.** No hay pérdidas, ni robos o libros sin devolver o que se deterioran
- **Métodos de formación actuales** – incluyendo educación a distancia
- **Contenido fiable** reconocido por su calidad

Visítenos en: www.netlibrary.com

Catálogo online: www.netlibrary.com/titleselect

Para más información contacte con:

mail@doc6.es

<http://www.doc6.es>

doc 6

consultores en recursos de información



netLibrary es una sección de OCLC Online Computer Library Center, Una organización sin ánimo de lucro que ofrece servicios de referencia, catalogación, preservación y que permite compartir recursos de bibliotecas en todo el mundo.

OCLC | PICA

actualmente). Incluso podemos considerar que cada una de estas expresiones correspondería a un estado en la evolución tecnológica de la biblioteca. Por ello, preferimos hablar de servicios de biblioteca en entornos digitales, ya que la terminología empleada para referirnos a esta(s) biblioteca(s) es “bastante poco precisa en cuanto al alcance de cada tipo, y en especial bastante distante con la situación habitual en la mayor parte de las bibliotecas existentes [...]”. La biblioteca digital es una visión de futuro”, (Saorín, 2001, p. 29). No obstante, y para quien pueda estar interesado en examinar una revisión terminológica del concepto de biblioteca digital en sus diversas acepciones puede consultarse el trabajo de **Tramullas** (2002).

13. La visita a las webs de las bibliotecas se realizó durante los meses de enero y febrero de 2004.

14. <http://www.wipublib.org/seniors.htm>

15. <http://www.rfcity.org/library/seniors.html>

16. <http://www.hampton.va.us/hpl/generations-seniorpage.html>

17. <http://www.elkhart.lib.in.us/cgi-bin/scripts/sc.pl>

18. <http://longwood.suffolk.lib.ny.us/>

19. <http://www.pris.bc.ca/tr-library/seniorlinks.html>

20. <http://www.bradford.library.on.ca/Links/senior%20links.htm>

21. <http://www.nelsoncopublib.org/cyberseniors.htm>

22. <http://www.kcls.org/tlc/linkspage.cfm>

23. <http://www.wcl.govt.nz/popular/senior.html>

24. http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=12598&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=11918&EXPAND=5359

25. <http://www.wiltonlibrary.org/senior/>

26. <http://seniors.tcnnet.org/>

27. <http://www.vpl.vancouver.bc.ca/branches/Outreach/Seniors/Seniors.html>

28. <http://www.vpl.vancouver.bc.ca/branches/LibrarySquare/tec/Health/workshophome.html>

29. <http://www.vcn.bc.ca/isv/welcome.html>

30. <http://www.seniorsconnect.org/>

31. La recolección de información se realiza de dos maneras: por una parte, la información personal de cada usuario que voluntariamente remite al sistema (mediante encuestas online, el envío de sugerencias y opiniones vía email, petición de información de actualidad, participación en los foros virtuales de discusión, etc.) para mantenerse informado de aquellos temas de su interés; por otra parte, el uso de dicha información cuando se accede al web —para saber qué información es la que más utiliza cada usuario (conocer qué sitios web han sido más visitados por cada persona) el sistema “averigua” qué navegador utiliza, la dirección IP del usuario, tiempo de duración de cada visita virtual, qué y cuántas páginas se han visitado, etc.— con el fin de amoldar el servicio a las características particulares de cada persona. La biblioteca, en todo caso, se compromete a no hacer uso alguno de estos datos recabados en las exploraciones que cada uno realiza.

Bibliografía

Chia, Christopher; García, June. *The personalization challenge in public libraries: perspectives and prospects.* Gutersloh: Bertelsmann Foundation, 2002. Consultado en: 17-01-04.
http://www.public-libraries.net/en/x_media/pdf/personalisation_engl.pdf

Chowdhury, Gobinda G. “Digital libraries and reference services: present and future”. En: *Journal of documentation*, 2002, v. 58, n. 3, pp. 258-283.

Díaz Grau, Antonio; García Gómez, Fco. Javier. “Servicios y recursos de información local desde la biblioteca pública: ejemplos destacados en entornos virtuales”. En: *I Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi*, 2003.
<http://www.muskiz.com/biblioteca/Jornadas/murcia.pdf>

¿Recibes ya EPI en casa?

Por sólo 75 euros + 4% IVA puedes tener todos los meses tu copia particular y leerla cómodamente cuando quieras.

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios (FIAB/IFLA). Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. Consultado: 22-01-04.

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio. “Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad: propuesta metodológica”. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1999, diciembre, v. 14, n. 57, pp. 23-38.
<http://www.aab.es/51n57a3.htm>

García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio. “Los usuarios de la tercera edad en la biblioteca pública: nuevo reto para la formación de usuarios”. En: *Educación y biblioteca*, 2001, febrero, n. 120, pp. 26-28.

García Gómez, Fco. Javier. “Las bibliotecas públicas españolas en internet: ¿qué servicios ofrecen?”. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2002, n. 68, pp. 23-36.
<http://www.aab.es/51n68a2.pdf>

Giappiconi, Thierry; Pirsich, Volker; Hapel, Rolf. *Servicios de futuro basados en internet en las bibliotecas públicas.* Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001.

Holba Puacz, J.; Bradfield, C. “Surf’s up for seniors. Introducing older patrons to the web”. En: *Computers in libraries*, 2000, v. 20, n. 8. Consultado en: 22-01-04.
<http://www.infoday.com/cilmag/sep00/puacz&bradfield.htm>

Kleiman, Allan M. “GlobalGreying: successful strategies for bridging information gaps with the elderly population”. En: *63rd IFLA General conference*, 1997. Consultado en: 03-02-04.
<http://www.ifla.org/IV/ifla63/63klea.htm>

Millward, Peter. “The “grey digital divide”: perception, exclusion and barrier of access to the internet for older people”. En: *First monday*, 2003, v. 8, n. 7. Consultado en: 28-01-04.
http://firstmonday.org/issues/issue8_7/millward/index.html

Pavón, F.; Ruiz, A. “Las personas mayores y la sociedad de la información: ¿inclusión o exclusión social?”. En: **Valenzuela, E.; Alcalá, E.** (eds.). *El aprendizaje de las personas mayores ante los retos del nuevo milenio.* Madrid: Dykinson, 2000, pp. 163-196. Consultado en: 24-01-04.
<http://tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/pavon8.html>

Saorín Pérez, Tomás. “El concepto de biblioteca híbrida”. En: *Tejuelo*, 2001, n. 2, pp. 29-35. Consultado en: 22-01-04.
<http://www.anabad.org/documentos/documentos/tejuelo.pdf>

Sebastiá Salat, Montserrat. “La personalización de los servicios públicos: mi biblioteca”. En: *I Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi*, 2003. Consultado en: 29-01-04.
<http://www.muskiz.com/biblioteca/Jornadas/mylibrary2003.pdf>

Tramullas Saz, Jesús. “Propuestas de concepto y definición de la biblioteca digital”. En: *III Jornadas de bibliotecas digitales, Jbidi 2002.* Consulta: 22-01-04.
<http://mariachi.dsic.upv.es/jbidi/jbidi2002/Camera-ready/Sesion1/S1-1.pdf>

Fco. Javier García Gómez y Antonio Díaz Grau, Biblioteca Pública Municipal, Ayuntamiento de San Javier (Murcia).
ffavigarcia@hotmail.com
adiazgrau71@hotmail.com