

## **Biblioteca e integración: de la extensión bibliotecaria a los procesos de inclusión social y digital.** José A. Gómez Hernández. Universidad de Murcia

### **Introducción. Orígenes de la biblioteca pública y socialización lectora**

La biblioteca pública nació durante el siglo XIX con una pretensión socializadora de la cultura impresa, heredera de la Ilustración y su voluntad de extender la educación, que Kant sintetizó bajo el lema “¡sapere aude!. ¡Ten el valor de servirte de tu propia razón”! en su *¿Qué es la Ilustración?* (1784). Asumir nuestra libertad y capacidad racional presupone tener posibilidad de acceder a la educación y al conocimiento, a través de la capacidad lectora. Desde mediados del XIX la idea de lograr un acceso universal a la educación, cuya base es la alfabetización (y aún hoy no completamente conseguida), favoreció un progresivo incremento de lectores, lo que a su vez justificó la aparición de la biblioteca pública, porque el coste de los libros era prohibitivo para la mayoría de la población trabajadora medido en las horas de trabajo necesarias para su adquisición.

Aunque las maneras de concebir la acción socializadora de la lectura pueden variar, dando lugar a bibliotecas públicas con modelos diferentes, hay una voluntad que consideramos permanente en la historia de estas bibliotecas por posibilitar que las personas y grupos sociales sin distinción puedan llegar a la cultura a través de la lectura.

Ello supuso un cambio conceptual de la biblioteca como institución, que había sido más bien propia de élites, minorías cultas o letradas (religiosos, escribas y otros altos funcionarios, príncipes o monarcas, filósofos y científicos, bibliófilos adinerados...) durante sus más de dos mil años de historia. Esto la había mantenido alejada de las clases populares, que no se habían atrevido a entrar o la habían considerado ajena a sus preocupaciones o posibilidades.

El objetivo de este capítulo es mostrar esa constante actividad de las bibliotecas que nacen en aquella época, para llevar la cultura y la educación a los sectores más desfavorecidos. Y que actualmente esa acción compensadora de las desigualdades en el aprovechamiento de la información se está acentuando aún más, adaptándose a través de servicios adecuados a quienes más las necesitan para darles su apoyo. En particular glosaremos la función relacionada con la compensación de la brecha digital y posibilitar el uso de la información por la parte de la población privada de medios y competencias adecuadas para aprovecharlas y satisfacer sus necesidades personales: lo que llamaremos inclusión digital.

La voluntad social de estas bibliotecas las hizo emprender iniciativas muy diversas para llegar a sus lectores, contribuir a su alfabetización y acercarles sus servicios más allá de sus paredes o por encima de determinadas dificultades personales, económicas o sociales, dando lugar a lo que tradicionalmente se ha llamado “extensión bibliotecaria”. Reflejar la continuidad y amplitud de la “extensión bibliotecaria” y su evolución reciente es necesario porque no siempre ha sido evidente o “visible” para el conjunto de la ciudadanía, y también porque hay que reconocer que no todas las bibliotecas han asumido este papel de modo prioritario, por varios factores. A veces la penuria económica ha limitado los servicios que podían ofrecer, o las ha hecho dedicarse a los usuarios reales que ya tenían, sin poder extenderse para llegar a los que la podían necesitar más, pero aún no la demandaban; en otras ocasiones ha persistido un cierto elitismo cultural en la formación y desarrollo de colecciones canónicas, que ha cerrado

la biblioteca en la práctica a las personas menos preparadas y a sus necesidades reales. Pero en general vemos cada vez más activamente ejercido el rol de generación de oportunidades de las bibliotecas.

En el presente se ha abaratado exponencialmente el precio de los libros, y se ha multiplicado la cantidad de textos, medios de comunicación y fuentes informativas disponibles en relación con la época en que nació la biblioteca pública. Por eso, y aunque dar acceso gratuito a la información y a los documentos sigue siendo una misión fundamental de la biblioteca, se asumen otros retos: apoyar la integración social y la participación ciudadana, promover la acción cultural, posibilitar el aprendizaje permanente, y contribuir globalmente a lo que hoy se prefiere denominar “inclusión social”, que a su vez tiene en la inclusión digital una de sus dimensiones relevantes.

### **1. Evolución de la extensión bibliotecaria. Del acercamiento físico al compromiso con los sectores excluidos.**

El desarrollo de la “extensión bibliotecaria” en España se relaciona con movimientos renovadores de principios del XX como la *Institución Libre de Enseñanza*, que también produjeron la llamada “extensión universitaria”, las universidades populares o las *Misiones Pedagógicas* durante la *Segunda República*. Estos movimientos empezaron a organizar conferencias para los obreros, como promovió Rafael Altamira para los mineros desde la Universidad de Oviedo, se creó el *Museo Circulante* en el que pintores como Ramón Gaya explicaban la pintura por los pueblos, proyectos como la biblioteca popular circulante de Castropol y sobre todo las *Misiones Pedagógicas* fundadas por Cossío, que enviaron bibliotecas a los pueblos, hacían lecturas populares, etcétera. Indudable hito de esta acción social, de la que fueron partícipes intelectuales como María Zambrano y otros muchos, fue el proyecto de sistema bibliotecario diseñado por María Moliner, que preveía llevar los libros hasta los grupos de casas más dispersos. Toda esta labor de extensión bibliotecaria se interrumpe durante la Dictadura, si bien en sus años finales reaparecen actividades de acercamiento a la población como las agencias de lectura, la creación de bibliotecas en parques o jardines, o la puesta en funcionamiento de nuevos bibliobuses.

Pero la extensión bibliotecaria no se limita a un acercamiento físico de la biblioteca, con ser éste fundamental para la calidad de vida de los residentes en zonas rurales, pequeñas poblaciones o el extrarradio suburbial de las grandes ciudades. Actualmente englobaríamos en la extensión bibliotecaria todas las actuaciones para tratar de eliminar o mitigar las barreras económicas, sociales o culturales que impiden o dificultan el acceso a la información de ciertos grupos de población. A veces se ha denominado “servicios especiales” a estos esfuerzos, por la adaptación que debía hacerse para su prestación, pero hoy creemos que se aspira a una “normalización” en la que la calificación de “especiales” pueda ser superflua. En realidad, no hay unos servicios “normales” frente a otros, pues la gestión bibliotecaria vigente tiende a, tras estudiar a los usuarios de la comunidad a los que se debe dirigir, segmentarlos para atenderles adaptándose a sus necesidades reales desde un contexto social común a todos, y unas aspiraciones de desarrollo humano comunes. Es decir, la atención a los que se ha dado en llamar “colectivos específicos” no debe partir de un paradigma basado en el déficit y sus etiquetas definitorias de la persona o el grupo, sino en un paradigma de desarrollo o crecimiento, que se centra en las necesidades concretas con una visión global de las personas y una integración en el contexto común.

La universalización del acceso a la biblioteca independientemente de raza, edad, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social es un principio del *Manifiesto* de la UNESCO, que creemos que se ha de combinar con un enfoque compensatorio de las desigualdades, que nos haga encaminarnos prioritariamente hacia las minorías con limitaciones, las personas con discapacidades o enfermedades, o los grupos más desfavorecidos por razones económicas, de nivel educativo, etcétera. Los sectores de población acomodados y con estudios medios o superiores tienden al consumo privado a través de la compra de productos culturales, el acceso a Internet en el hogar, la disposición de decenas de canales generales y temáticos de televisión o la asistencia a espectáculos de pago. Sin embargo, han sido habitualmente también estos grupos los usuarios reales de las bibliotecas, los que han llegado de un modo natural a ellas, y aunque hay que seguir atrayéndolos y manteniéndolos, no pueden hacernos olvidar a los que no tienen posibilidad de compra, conexión u otras vías de información, educación, cultura u ocio.

Un reflejo de esta orientación bibliotecaria es la acción de IFLA y otras asociaciones, que han creado secciones para colectivos con dificultades, desarrollado directrices para atenderles, recogido buenas prácticas o fomentado la sensibilización profesional sobre el tema. Hay secciones especializadas en personas con dislexia, pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración, comunidades multiculturales, personas ciegas o con gran deficiencia visual, personas sordas, personas recluidas en el hogar, reclusos o personas con baja alfabetización. Así, el interés por posibilitar el acceso intelectual a los contenidos ha llevado al desarrollo de proyectos y materiales de lectura fácil, comprensibles para personas con dificultades lectoras o insuficiente alfabetización, retraso mental leve, problemas por edad avanzada, etcétera: ese amplio sector de la población que nunca ha creído poder ir a las bibliotecas. (Casals, 2006, Mayol, 2006, Myrberg, 2006).

Se observa una progresiva preferencia por la expresión “inclusión social” en el campo profesional y teórico bibliotecario. Por ejemplo, el lema aprobado para el *Congreso IFLA 2007* para las comunicaciones de todas las secciones relacionadas con la biblioteca pública ha sido: “Inclusión social; ¿cómo pueden las Bibliotecas Públicas abarcar el reto de llegar a servir a toda la gente de su comunidad?”, junto a esta aclaración: “La exclusión social tiene lugar cuando la gente de un territorio sufre una serie de problemas como el desempleo, la discriminación, pobreza, sueldos bajos, viviendas pobres, alta criminalidad, mala salud y desestructuración familiar. Cuando problemas como éstos se combinan entre sí, se puede crear un círculo vicioso. La exclusión social puede aparecer como resultado de la confrontación de una persona con los problemas de su vida. Pero también puede comenzar desde el mismo nacimiento. Nacer en la pobreza o con padres con pocas aptitudes tiene una influencia capital en las oportunidades de la vida futura” (<http://www.ifla.org/IV/ifla73/calls-div3-lsdp-en.htm>). Es evidente el interés por presentar en el Congreso las estrategias y programas para combatir la exclusión, y orientar hacia la inclusión social a las bibliotecas, con una orientación de compromiso con la comunidad.

En Europa, las *Pautas* derivadas del proyecto PULMAN (2003) y del proyecto CALIMERA (2005) también destacaron el papel de integración y cohesión social de las bibliotecas, ante factores de riesgo entre los que citan la pobreza y la marginación que se produce por el desempleo de larga duración, percibir bajos ingresos o carecer de

ellos, los contratos basura de trabajo, el fracaso escolar y la falta de formación, el crecer en el seno de familias excluidas, la discapacidad, el padecer enfermedades, la drogadicción y alcoholismo, vivir en zonas marginadas, la falta de vivienda, y la discriminación racial y sexual. Por ello dedican recomendaciones y citan buenas prácticas de apoyo a estos sectores, y también se ocupan de las personas con dificultades psíquicas, físicas o sensoriales de modo permanente, temporal o por razones de edad. Si la Unión Europea se compromete a la erradicación de la pobreza y la exclusión social, reconociendo que son inaceptables, las pautas de política social de CALIMERA vinculan a bibliotecas (junto con archivos y museos) con integración social, democracia y ciudadanía, aprendizaje, cohesión e identidad cultural, y apoyo al desarrollo económico y social.

En España, las *Pautas para las bibliotecas públicas* (2002) igualmente aconsejaron dedicar especial atención a los grupos de ciudadanos más desfavorecidos, y trabajar para evitar que las circunstancias económicas o sociales sean una barrera que impida a determinados sectores de la población acceder a la información, a la formación y a la cultura. Los congresos de bibliotecarios públicos españoles (celebrados en Valencia, Salamanca y Murcia, este último bajo el significativo lema “la biblioteca, espacio ciudadano”) y otros Foros bibliotecarios (las bibliotecas de la Comunidad de Madrid, la asociación andaluza de bibliotecarios, la red de bibliotecas asociadas a la UNESCO de Cataluña, ANABAD, los Encuentros bibliotecarios en el marco de las *Jornadas Interacció* sobre gestión cultural en Cataluña, o el Foro Social Latinoamericano) recogen muchas experiencias de atención y desarrollo de servicios para minorías, colectivos como inmigrantes o gitanos, personas con discapacidad psíquica, física y sensorial, actuaciones de integración social, que muestran este enfoque vertebrador e integrador que se da a la biblioteca pública. Lo sintetiza el lema del Congreso de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios de 2007: "Más que palabras: la biblioteca, motor de transformación social".

Recopilando servicios y grupos a los que las bibliotecas han atendido en función de la evolución social, consideramos los siguientes:

- Servicios de acercamiento a usuarios con limitaciones espaciales o geográficas: Aquí incluimos los servicios que dan los bibliobuses a personas en hábitat disperso, en zonas rurales, barrios periféricos y cinturones industriales de las grandes ciudades, las bibliotecas rurales de pueblos muy pequeños que contribuyen al mantenimiento de sus comunidades, la ubicación de puntos de servicio en lugares estratégicos como metros, mercados, piscinas, parques y jardines, bibliotecas de calle y en barrios marginales, o los servicios bibliotecarios móviles que han usado los medios más variados para ser realmente servicios de proximidad, y que más allá de lo anecdótico muestran el compromiso bibliotecario: desde las bibliotecas llevadas en asnos o en camello en Kenia, premiada por la Sección de Marketing de IFLA, a las bibliotecas llevadas mediante lancha. También se ha usado los préstamos colectivos de libros a asociaciones o grupos locales, y recientemente las bibliotecas han recuperado los servicios de préstamo de libros por correo postal a las personas que no pudieran llegar a ellas.
- Servicios compensatorios de las barreras por discapacidad física, psíquica o sensorial: Las bibliotecas son parte de una sociedad que va asumiendo que los individuos mantienen sus derechos por encima de las dificultades para ejercerlos, como ha mostrado la aprobación de la *Ley de Dependencia*, que continúa otras leyes

como la integración social de los minusválidos, aprobada hace 25 años. En este terreno las bibliotecas colaboran con asociaciones de afectados y sus familiares, procuran la accesibilidad física y la circulación en las instalaciones y la usabilidad de algunos de sus ordenadores –mediante teclados, ratones y otros periféricos adaptados-, adaptan materiales para discapacitados visuales mediante tecnologías de reconocimiento, voz y otras, y en otros casos simplifican sus contenidos, colaboran con organizaciones de voluntarios para facilitar su desplazamiento, incluyen personal capaz de usar lenguaje de signos o incluso hay experiencias de empleo de estos colectivos en bibliotecas para apoyar tareas básicas (fotocopia, encuadernación, limpieza, jardinería...). Otro imperativo la accesibilidad de las páginas web y los servicios en Internet, aunque en este terreno hay mucho por hacer.

- Minorías socioeconómicas y culturales: personas en paro, marginados, inmigrantes, personas sin hogar o con infravivienda, personas sin recursos económicos suficientes, y otros grupos con riesgo de exclusión o que requieren apoyo específico son objeto también de la acción bibliotecaria intentando generar oportunidades a través de la formación y la facilitación de las tecnologías, haciendo de sus instalaciones espacios de integración social.
- Minorías étnicas, lingüísticas o culturales. En una sociedad multicultural, las bibliotecas apoyan tanto la integración como el acceso a colecciones que permitan el contacto con las culturas de procedencia, fomentando la participación a través de juntas multiculturales, apoyando la formación o el estudio, fomentando las actitudes antirracistas, evitando las xenóforas o discriminatorias... Las *Normas* de IFLA para poblaciones multiculturales (1998) recomiendan atender a minorías inmigrantes y a sus descendientes, personas que buscan asilo, refugiados y residentes con un permiso de estancia temporal, trabajadores ambulantes –normalmente inmigrantes de paso-, minorías nacionales dentro de los países, como los grupos indígenas que llevan mucho tiempo afincados en un país, con una identidad étnica, lingüística y cultural diferente y con gran tradición, distinta a la de la mayoría. Estos grupos necesitan servicios especiales de la biblioteca pública, como la prestación de información práctica legal, social, sanitaria, educativa o laboral, el suministro de materiales específicos, prensa de origen actualmente descargable vía satélite o Internet en sus formatos originales, empleo de mediadores que dominen la lengua y cultura de los grupos atendidos<sup>1</sup>, producción de materiales informativos de la biblioteca en sus lenguas, organización de actividades culturales relacionadas con la herencia cultural de estos grupos, de interés tanto para los grupos como para el conocimiento de los grupos mayoritarios y acciones de sensibilización<sup>2</sup>.
- Servicios a usuarios con dificultades de desplazamiento o recluidos en instituciones sanitarias, sociales o penitenciarias. Aquí englobamos en primer lugar los servicios bibliotecarios a pacientes de hospital, residencias de ancianos, enfermos en casa, drogodependientes y otros grupos a los que la biblioteca se esfuerza en atender, a pesar de las dificultades que esto implica, como residencias de salud mental o

---

<sup>1</sup> Como hacen ya bibliotecas que contratan mediadores subsaharianos o magrebíes (Biblioteca Regional de Murcia) para dar apoyo a usuarios de estos grupos, o polacos, rusos, chinos, árabes, como hacen las bibliotecas de la Comunidad de Madrid para su *Biblioteca Abierta* (García-Romeral, 2006).

<sup>2</sup> La alerta social que a veces crean los medios de comunicación sobre el fenómeno inmigratorio (presentado como “avalancha”, “inundación” o “invasión”), y el realce de la situación de marginación, los delitos cometidos o las prácticas individuales diferentes de las que nos han sido propias, provocan preocupación social y favorecen actitudes de rechazo hacia los inmigrantes. Las bibliotecas tienen aquí un papel importante -junto a periodistas, educadores sociales u otros mediadores-: favorecer la integración cultural y social, prevenir la discriminación o la intolerancia, evitar las expresiones que produzcan un lenguaje discriminatorio...

centros ocupaciones de personas con discapacidades. También se ha dado atención específica a enfermos en casa y ancianos, como la lectura y la entrega de libros a domicilio<sup>3</sup>, con una evidente función humanitaria. Por último en este grupo de servicios para personas reclusas se debe mencionar a las que lo están cumpliendo penas de privación de libertad, pero no por ello carentes del derecho a la información y para las que los servicios bibliotecarios de prisión pueden contribuir a su educación, rehabilitación o integración<sup>4</sup>.

- Las bibliotecas también han mostrado sensibilidad y fomentado el conocimiento y sensibilización social a favor de colectivos que, sin tener por qué ser diferencialmente atendidos una vez lograda la normalización social y legal, sí han necesitado una acción positiva o preventiva ante posibles discriminaciones, como las mujeres o las minorías sexuales<sup>5</sup>. En un contexto democrático no tendrían que ser estos sectores considerados específicamente desde las bibliotecas, pero la persistencia de discriminaciones puede hacerlo conveniente.
- Personas adultas no alfabetizadas o que no completaron los estudios básicos, y que por ello tienen dificultades con el estudio, la lectura, distanciamiento de oportunidades culturales y educativas, y habitualmente una percepción de incapacidad personal o baja autoestima de sus posibilidades para aprender y mejorar su nivel cultural<sup>6</sup>. Para ellos las bibliotecas son ayuda, en colaboración normalmente con los centros de educación de adultos. A veces forman parte de estos grupos colectivos como las mujeres que abandonaron sus estudios o trabajos prematuramente para ejercer como amas de casa, personas de edad muy avanzada que tuvieron que trabajar desde edades tempranas, y para las que la biblioteca es una oportunidad de reapertura a la cultura y al aprendizaje permanente en momentos en que se puede volver a compatibilizar la vida personal, familiar y laboral<sup>7</sup>.

Como vemos, numerosos colectivos o grupos sociales pueden ser en determinados momentos objeto de la adaptación de los servicios bibliotecarios para contribuir a su inclusión social y cultural. El fin es crear las condiciones de posibilidad para un uso no diferenciado, realmente integrado, haciendo posible un acceso a los servicios cotidianos, las actividades culturales o los clubes de lectura en un contexto de integración y diversidad. En sí, el uso de la biblioteca es una experiencia educadora y un ejemplo de convivencia como pocos hay en nuestra sociedad. Conseguirlo es muy complejo cuando nos dirigimos a esos grupos no usuarios, en los que frecuentemente se combinan, por ejemplo, marginación social con baja alfabetización, carencia de recursos básicos o pertenencia a minorías. Pero esa dificultad hace todavía más necesario el esfuerzo bibliotecario de generar oportunidades que eviten la exclusión, a través de la educación,

---

<sup>3</sup> Por ejemplo, en colaboración con organizaciones de voluntarios, como *Solidarios por el desarrollo*, o a través de servicios sistemáticos, como el Telebiblioteca de las Bibliotecas de la Comunidad de Madrid, con servicio a domicilio atendiendo peticiones recibidas por ejemplo a través del número telefónico de atención ciudadana 012.

<sup>4</sup> Un interesante ejemplo reciente es el descrito por Franganillo y otros (2006), una experiencia de integración de servicios de alfabetización básica, digital e informacional con reclusos jóvenes a través de la biblioteca del Centro Penitenciario de Jóvenes de Barcelona.

<sup>5</sup> Así, hay grupos profesionales (como el Grupo de información y documentación gay, lésbica, bisexual y transgénero del Col·legi de bibliotecaris-documentalistes de Catalunya) interesados en fomentar el respeto a la diversidad sexual, ante la realidad o el riesgo de que determinadas temáticas no sean consideradas en la selección en una biblioteca, ignorados los autores relacionados con determinadas prácticas, insuficiente la información y su difusión para determinadas áreas (Triguero y otros, 2006).

<sup>6</sup> Bibliotecas y autoestima es un tema tratado por Díaz Grau (2006).

<sup>7</sup> Descripción y análisis de principales experiencias en Campal (2006).

la información y la cultura. Quizás la biblioteca no puede afrontar por sí sola compromisos que son también de los servicios sociales públicos, pero sí es importante asumir y poner en práctica, desde la consideración de que la cultura y la educación son derechos básicos de las personas y oportunidades para su desarrollo, la función integradora, compensatoria y promotora de los más desfavorecidos. Es una cuestión de evolución social y de las condiciones de vida personales.

## **2. La exclusión de la sociedad de la información: dimensiones de la brecha digital.**

Hemos descrito hasta ahora cómo los servicios de extensión bibliotecaria tienden a englobarse en bajo la expresión de “inclusión social”, con sus dimensiones culturales, educativas e informativas. Pero la sociedad actual está muy marcada por las tecnologías de la información y las redes de telecomunicaciones, que son elementos determinantes de la posibilidad de acceso, uso y expresión del conocimiento, y de la participación social y cultural. Por eso estudiaremos cómo están las bibliotecas integrando la facilitación del acceso y la participación en esta sociedad de la información, para mitigar esa nueva forma de exclusión que se ha denominado “brecha digital”.

Brecha digital –*digital divide*- hace referencia a la exclusión de las posibilidades informativas, comunicativas, creativas y de aprendizaje mediado por las tecnologías e Internet. Por tanto es un concepto útil para abordar la existencia de desigualdades, diversos niveles o segmentos de acceso a las tecnologías y plantear el problema de que muchos países, grupos sociales o colectivos tienen dificultades o carecen de posibilidades para aprovechar las redes y la información electrónica y proponer políticas y actuaciones que lo eviten, exigiendo ello políticas de solidaridad digital.

La brecha digital tiene dimensiones sociales, lingüísticas, educativas o culturales: Entre países o regiones con o sin acceso, entre jóvenes y mayores, entre medio rural y medio urbano, entre géneros, entre profesionales y clases trabajadoras, entre lenguas con presencia y contenidos o no, entre personas con discapacidades físicas, psíquicas o perceptivas que limitan el acceso y las que no las tienen, etcétera. Esto ocurre porque la brecha digital es una forma más de expresión de las brechas sociales y económicas, es decir, de la existencia de fuertes desigualdades en un mundo globalizado.

Camacho (2005) ha descrito la evolución del concepto de brecha digital, desde el enfoque inicial en que el problema se centraba en la disponibilidad de ordenadores conectados a la red mundial, a una segunda etapa donde también se empezó a considerar el desarrollo de las capacidades requeridas para utilizar las tecnologías, es decir, la alfabetización digital, hasta el presente donde es objeto de interés cómo las personas pueden utilizar la red no solo para informarse, sino para aprovechar sus oportunidades. Pero a pesar de esta evolución, el énfasis de las políticas sigue centrado en la dotación de ordenadores y conectividad, lo que se comprueba en el hecho de que las mediciones de la brecha digital sigan basándose en variables como la disponibilidad de ordenadores o teléfonos y la velocidad de acceso por persona.

Frente a ello, y más desde el punto de vista del papel de las bibliotecas, hemos de insistir en que afrontar la brecha digital no es solo dar conectividad y ordenadores, pues no tiene sentido si ello no se hace desde el punto de vista de la *utilidad* para los colectivos en riesgo de exclusión. Es decir, en relación con los contenidos, intereses y necesidades requeridas para que la inclusión digital contribuya a la inclusión social: hay

que procurar que el acceso sirva para mejorar la calidad de vida de las personas y les permita satisfacer necesidades individuales, comunitarias y sociales. Corregirla es un factor básico para la empleabilidad, de la adaptabilidad a los cambios, del aprovechamiento de los recursos sociales, culturales y científicos, de la educación durante toda la vida, de la capacidad para el ejercicio de una ciudadanía activa, de la garantía de la diversidad cultural o lingüística... Por tanto, reducir la brecha digital es incrementar la capacidad de comprender información con nuevas claves y formatos, generar contenidos de interés para los distintos individuos y grupos accesibles de modo abierto, y respetar y fomentar los derechos de expresión, producción y difusión tanto individual como en comunidades virtuales de los grupos, o en la propia red Internet. Y el aprovechamiento que hagan los grupos sociales deberá tener en cuenta además la cultura, el contexto y su propia historia, en un proceso complejo.

Si nos referimos concretamente al acceso a Internet, desde una visión social deberíamos considerar (MISTICA, 2002):

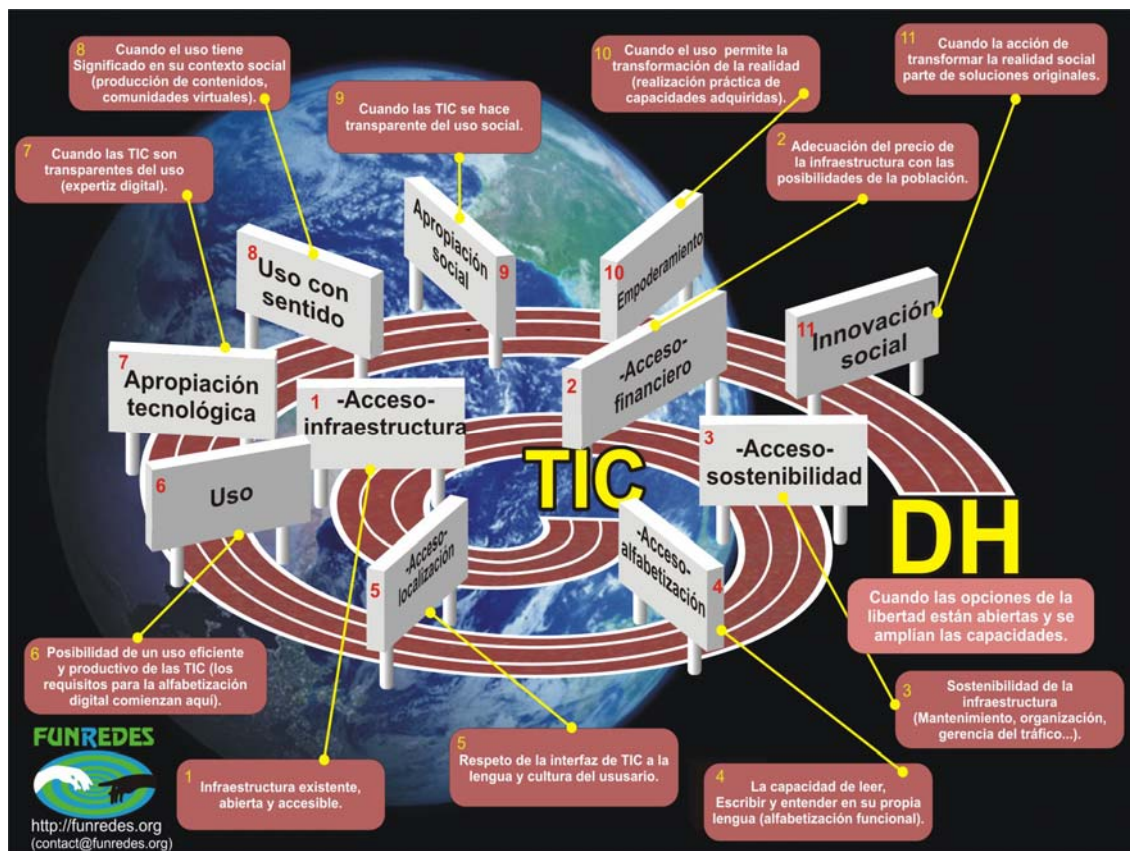
- Que Internet no es solo una plataforma tecnológica y comercial: es un asunto social, un nuevo espacio de interacción social, de redes humanas, que posibilita nuevas formas de participación y comunicación de la sociedad civil.
- Que debe haber acceso en igualdad de condiciones, uso con sentido y una apropiación social que permita insertarla en la cotidianidad de los grupos sociales y la generación de conocimientos.
- Que es importante convertir Internet en una posibilidad de transformación social, favoreciendo que contribuya a dar oportunidades a los sectores más desfavorecidos.
- Que es mejor abordar la brecha digital de forma colectiva más que individual: no se trata solo de incrementar el número de individuos conectados, sino de favorecer accesos comunitarios públicos, en los que se puedan generar conocimientos, o potenciar procesos de desarrollo humano ya existentes.
- Que aunque Internet provee información, el conocimiento es un proceso que se genera individual o colectivamente al comprenderla, discutirla con otros o reflexionar sobre ella, valorarla e integrarla con nuestro saber. Lo importante es lograr la generación de conocimiento para mejorar las condiciones de vida de las personas y transformar las sociedades en que viven. El auténtico impacto de Internet se debería medir por los cambios positivos que favorezca su uso.

Por todo ello, cuando hablamos de barreras u obstáculos para que Internet y las tecnologías sean auténtico motor de desarrollo humano, podríamos citar los descritos por Daniel Pimienta (2005 y 2006), de FUNREDES:

1. La primera barrera a superar es lograr un acceso abierto y con interfaces que atiendan a la diversidad cultural y lingüística,
2. Teniendo en cuenta, en segundo lugar, que los costes hagan posible el acceso a los miembros de la comunidad.
3. Planificando no solo la implantación, sino el mantenimiento de equipos, actualización, reparación, incorporación de nuevo software...
4. Que las interfaces deben permitir el acceso en la lengua materna y ser naturales a la cultura de la persona que hace uso: El teclado, la codificación del alfabeto, la posibilidad de diccionarios en línea y sistemas de traducción automática.
5. Con acciones de alfabetización funcional que permitan comprender, comunicar y llegar a conocimientos en la lengua propia.



6. Posibilitar el uso a través de la alfabetización digital.
7. Hacer posible una apropiación de la técnica para que haya un aprovechamiento natural, lo que implica el uso de la lengua propia.
8. Se llega al uso “con sentido” cuando se es capaz de producir contenidos locales, tener y participar en comunidades virtuales, dialogando en las lenguas propias.
9. La ética y la cultura de red y de información tampoco son neutras y deben pasar por un proceso de adaptación y síntesis con las culturas locales.
10. Un paso más se da cuando Internet sirve para reforzar y fortalecer a los grupos y culturas.
11. Nos acercaremos al desarrollo humano, la meta del uso de Internet, si la participación de las personas es una realidad, en la que son sujetos y no objetos del proceso.



FUNREDES, además, en el marco del proyecto “Metodología e Impacto Social de las Tecnologías de la Información en América” (MISTICA, 2002), estableció unas preguntas para contrastar nuestro enfoque social de la gestión de la introducción de Internet y compensación de la brecha digital:

“1. En relación al acceso con igualdad de posibilidad.

- ¿Se está dando prioridad a los grupos de la población menos favorecidos?
- ¿Se está incorporando la capacitación técnica y metodológica como parte de la conectividad?
- ¿Se está dando acceso a todos los recursos de la Internet para que las poblaciones seleccionen a su conveniencia? O ¿Se está restringiendo el acceso a solamente ciertos servicios?

- *Los procesos de acceso a la Internet que se están desarrollando o que se propone desarrollar, ¿están promoviendo accesos colectivos a esta herramienta tecnológica? ¿En qué sentido estas propuestas y acciones promueven la reducción de la brecha digital en términos de comunidades conectadas, organizaciones conectadas, familias conectadas?*

*2. En relación al uso con sentido.*

- *¿En qué sentido los usos de la Internet que se están desarrollando (o que se propone desarrollar) impulsan la construcción de relaciones menos discriminatorias y que promuevan la igualdad de oportunidades?*
- *¿En qué sentido los usos de la Internet que se están desarrollando (o que se propone desarrollar) promueven una transformación de las relaciones económicas, políticas y sociales existentes?*
- *¿En qué medida los usos de la Internet que se promueven están integrándose en las prácticas sociales ya existentes y no representan imposiciones o cambios no deseados?*
- *¿En qué medida los usos de la Internet que se promueven fortalecen los procesos participativos de las poblaciones con las que se trabaja?*

*3. En relación a la apropiación social.*

- *¿En qué sentido las acciones que se propone desarrollar (o que se desarrollan) impulsan a las poblaciones beneficiarias a darle a la Internet un significado propio, autóctono y auténtico que responda a su vivencia cotidiana?*
- *¿En qué medida las acciones que se propone desarrollar (o que se están desarrollando), incentivan la participación de las poblaciones con las que se trabaja, en la definición y administración de lo que se va a realizar utilizando la Internet?*
- *¿En qué medida las acciones que se están impulsando con la Internet apoyan los procesos comunitarios, organizacionales y nacionales que promueven una transformación hacia sociedades más justas, equitativas y sostenibles?*
- *¿En qué medida las acciones que se están impulsando promueven procesos que permitan hacer llegar los beneficios de la Internet a las poblaciones menos privilegiadas de las sociedades, especialmente a las que no tienen acceso a esta herramienta?*

*4. En relación a la generación de nuevos conocimientos.*

- *¿En qué sentido, los usos de la Internet que se impulsan están resolviendo necesidades concretas de las poblaciones con las que se trabaja?*
- *¿En qué sentido, los usos de la Internet que se impulsan están contribuyendo con la búsqueda de alternativas a los problemas planteados por las poblaciones con las cuales se trabaja?*
- *¿En qué medida, los usos de las acciones que se impulsan, están contribuyendo en mejorar las condiciones de vida de las poblaciones menos favorecidas?*
- *¿En qué medida los usos de la Internet que se impulsan están permitiendo ampliar la información disponible en las poblaciones para que estas tomen decisiones con mayores criterios?*
- *¿En qué medida se están impulsando acciones para mejorar las formas de seleccionar, organizar, interpretar la información útil para la vida cotidiana de las poblaciones con las que se trabaja?*

- *¿En qué sentido, las acciones que se promueven, están impulsando cambios estructurales en las poblaciones y organizaciones, para que estas puedan desarrollar procesos innovativos, que permitan incorporar los beneficios de la Internet en su vida cotidiana?*
5. *En relación a la defensa de los espacios propios en la red y la visibilización.*
- *¿Qué tanto las acciones que se promueven impulsan la producción de contenidos locales?*
  - *¿Qué nivel de participación están teniendo las poblaciones con las que se trabaja en el desarrollo de contenidos locales?*
  - *¿En qué medida se están promoviendo acciones que permitan diseminar y promover los contenidos locales?*
  - *¿En qué sentido se está promoviendo la Internet como un espacio de expresión de los grupos menos favorecidos de la sociedad y de las culturas populares?*
6. *En relación al cambio social que la Internet produce*
- *¿En qué sentido las acciones de desarrollo de la Internet que se promueven impulsan aspectos como el desarrollo de la autoestima personal y colectiva, la organización comunitaria, el mejoramiento del nivel educativo, las capacidades de interacción con otras personas, los niveles de empoderamiento<sup>8</sup> y el desarrollo de la capacidad propositiva de las poblaciones con las cuales se trabaja?*
  - *¿En qué sentido las acciones de desarrollo de la Internet están transformando la cotidianeidad de las personas a nivel personal, laboral, interpersonal y ciudadano?*
  - *¿Qué probabilidad existe de que las transformaciones producidas por las acciones ejecutadas tengan continuidad en el tiempo?"*

### **3. Las bibliotecas ante la brecha digital. Conceptos y políticas.**

De las reflexiones anteriores se deriva la complejidad que supone afrontar la brecha digital, puesto que implica, además de acceso, educación y cultura digital o de red, cultura de la información, actitud ética y participación social. Así es cómo los individuos y los grupos pueden apropiarse de los avances tecnológicos y comunicativos para el desarrollo humano y hablaríamos de inclusión digital.

Con esta visión de las condiciones que favorecen una auténtica inclusión digital, que beneficie a los individuos y a los grupos, se puede abordar el papel que las bibliotecas pueden tener en estos procesos, para que la inclusión digital sea una vía de inclusión social, de desarrollo humano.

Para apoyarnos y justificar este enfoque comentaremos los trabajos derivados de la celebración de la *Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información* en sus dos reuniones de Ginebra (2003) y Túnez (2005), en las que se reconoció el papel de las bibliotecas para la inclusión digital en varios niveles: como punto de acceso, como mediadoras y proveedoras de contenidos, como preservadoras de la información y de las colecciones culturales, y como garantes de acceso libre y equitativo a la información.

---

<sup>8</sup> Adaptación del inglés 'empowerment', que tendría más fuerza que su traducción castellana, 'fortalecimiento' o 'potenciación'.

También se realizó la importancia de “ofrecer a cada persona la posibilidad de adquirir las competencias y los conocimientos necesarios para comprender, participar activamente y beneficiarse plenamente de la sociedad de la información y la economía del conocimiento”. Y se destacó el papel de la alfabetización, un concepto evolutivo que actualmente no solo significa competencia lectoescritora sino también la capacidad de comprender y usar los nuevos, lenguajes, medios y soportes de las redes.

El *Plan de Acción* aprobado en la CMSI instaba a la conexión de las bibliotecas, a su refuerzo como servicio público, a promover el acceso libre y asequible a los libros, las publicaciones periódicas y las revistas científicas, así como a utilizarlas para la provisión de capacidades relacionadas con las tecnologías y el aprendizaje continuo, contando con las posibilidades de las bibliotecas para la que en este documento se llama “ciberalfabetización”, y especialmente la de los grupos desfavorecidos y vulnerables. Se prescribía también capacitar a los profesionales de la información de bibliotecas, archivos y museos tanto en los aspectos técnicos como en las oportunidades y dificultades potenciales de estas tecnologías, y “concebir programas que capaciten a los usuarios para aprender de manera autodidacta y desarrollar sus propias capacidades”.

Paralelamente a la *Cumbre*, las organizaciones de la sociedad civil presentes realizaron su declaración (*Construir Sociedades...* 2003), que marcó para nosotros un paso más en el compromiso social de las bibliotecas:

*“Las bibliotecas, tanto reales como virtuales, tienen la función importante de garantizar el acceso al conocimiento y la información a todos y todas. En el ámbito internacional y multilateral, ha de protegerse el conocimiento y la cultura de dominio público. Las tecnologías de la información centradas en las personas pueden facilitar la erradicación de enfermedades y epidemias, y contribuir a que todas las personas tengan comida, abrigo, libertad y paz. La alfabetización, la educación y la investigación son componentes fundamentales de las sociedades de la información, la comunicación y el conocimiento. La creación y adquisición del conocimiento deben ser nutridas a través de procesos participativos y colectivos y no considerarse como un flujo unidireccional o confinado a un solo sector en la creación de capacidades. La educación (formal, informal, continua) construye la democracia alfabetizando a los pueblos y capacitando la fuerza trabajadora. Pero sólo los pueblos informados y educados que puedan acceder a los instrumentos de difusión de una investigación plural pueden participar plenamente y contribuir eficazmente a las sociedades del conocimiento. Debe prestarse atención urgente a las consecuencias positivas y negativas que pueden tener las TIC en cuestiones tales como el analfabetismo en los idiomas regionales, nacionales e internacionales de las grandes mayorías de los pueblos del mundo. Entre los esfuerzos por alfabetizar, educar e investigar en el contexto de las sociedades de la información y la comunicación debe hacerse hincapié en las necesidades de las personas con discapacidades físicas y promover todas las maneras posibles de superarlas (por ejemplo, reconocimiento de voz, ciberaprendizaje y capacitación a través del formato de universidad abierta)”.*

*“Las bibliotecas son un instrumento importante en el combate contra la brecha digital y para asegurar un acceso continuo, y no dictado por el mercado a la información, liberando los resultados de la investigación financiados con fondos públicos, intercambiando los contenidos y los materiales de enseñanza para promover la alfabetización, desarrollar las capacidades humanas y ahondar en la autonomía de*

*lo/as enseñantes de todo tipo a lo largo del mundo. Ello implica también que lo/as productores de los contenidos persuasivos sean participantes activo/as en el paradigma abierto de acceso al conocimiento. (...) Los centros públicos como bibliotecas, centros de investigación científica y universidades, deben ser capaces de contribuir al enriquecimiento de los bienes comunes culturales y de conocimiento, para lo cual deben hacer de dominio público los resultados de sus actividades financiadas con dinero público. La divulgación del conocimiento mundial debe defenderse y ampliarse mediante políticas públicas, la concienciación y la inversión en programas. De este modo, se ha de garantizar que los resultados de cualquier labor financiada con fondos públicos u organizaciones sin fines de lucro pasen a ser de dominio público y debe aumentarse el acceso a la información a través de los medios de comunicación, en línea o no, mediante la documentación gratuita, bibliotecas públicas y otras iniciativas de divulgación de información, por ejemplo periódicos y archivos de acceso gratuito que contengan información de dominio público científica y de otro tipo.”*

*“Las iniciativas de creación de capacidad humana concebidas para el desarrollo individual y comunitario en la sociedad de la información deben incluir, además de la alfabetización básica y las aptitudes en materia de TIC, unos conocimientos de los medios de comunicación y de información, así como la posibilidad de encontrar, evaluar, utilizar y crear la información y la tecnología. (...). Por último, las iniciativas de creación de capacidad humana deben concebirse de forma que estimulen el deseo del aprendizaje general y respondan a necesidades específicas y especiales: las de personas jóvenes y mayores, las de las mujeres, las de las personas con discapacidades, las de los pueblos indígenas, las de las comunidades migratorias, las de los refugiados y las de personas que regresan a su tierra tras los conflictos, en una perspectiva de largo plazo.”*

IFLA, en el entorno de la *Cumbre Mundial* y para implicarse en el logro de sus objetivos, ha realizado diversas actividades (<http://www.ifla.org/III/wsis.html>), y entre ellas dos seminarios. El primero fue *Libraries @ the heart of the Information Society* (2003), y el segundo, en la Biblioteca de Alejandría, adopto el lema *Libraries, the information society in action* (2005). Además, ha propuesto una base de datos de buenas prácticas y éxitos de las bibliotecas apoyando el desarrollo de la sociedad de la información (<http://fmp-web.unil.ch/IFLA/>), que describe servicios de apoyo al aprendizaje continuo, a la alfabetización digital, a la preservación de la herencia cultural y a la ayuda a colectivos específicos. Igualmente, un comité presidencial redactó un informe sobre el papel de las bibliotecas en la alfabetización permanente (IFLA 2006a); se ha desarrollado las directrices para aplicar el Manifiesto sobre Internet (IFLA, 2006b), a través del cual se defienden los principios de libertad de información, expresión y acceso individuales y comunitarios. Y se ha elaborado un documento en que IFLA explica el papel de las bibliotecas en cada una de las líneas de acción descritas en el plan de acción resultante de la Cumbre Mundial (IFLA, 2006c).

Glosar estos documentos, fácilmente accesibles, nos extendería demasiado. Solo mencionaremos algunas ideas básicas, comenzando por el Manifiesto de Alejandría (IFLA, 2005):

*“Las bibliotecas y los servicios de información contribuyen a la adecuada puesta en práctica de una Sociedad de la Información incluyente. Capacitan para la libertad intelectual dando acceso a información, ideas y obras de imaginación en cualquier*

medio y por encima de fronteras. Ayudan a conservar los valores democráticos y los derechos civiles universales con imparcialidad y oponiéndose a cualquier forma de censura.

*La función exclusiva de las bibliotecas y servicios de información consiste en responder a las cuestiones y necesidades de las personas. Esto sirve de complemento a la transmisión general de conocimiento por los medios de comunicación, por ejemplo, y hace que las bibliotecas y servicios de información resulten vitales para una Sociedad de la Información abierta y democrática. Las bibliotecas son esenciales para una ciudadanía bien informada y un gobierno transparente, así como para la implantación del gobierno electrónico. También crean capacidad entre los ciudadanos con la promoción de la alfabetización informacional y dando apoyo y formación en el uso eficaz de los recursos de información, incluidas las tecnologías de la información y comunicación. Esto resulta especialmente crítico para la promoción de la agenda para el desarrollo, porque los recursos humanos son fundamentales para el progreso económico. De esta forma las bibliotecas contribuyen de manera significativa a afrontar la brecha digital y las desigualdades de información resultantes. Ayudan a hacer realidad las Metas de Desarrollo para el Milenio, incluyendo la reducción de la pobreza. (...)*

*IFLA también se encuentra implicada vitalmente en la promoción de contenidos multilingües, la diversidad cultural y las necesidades especiales de las minorías y de los pueblos indígenas.*

*La IFLA, las bibliotecas y los servicios de información comparten la visión común de una Sociedad de la Información para todos adoptada por la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información en Ginebra en Diciembre de 2003. Esa visión promueve una sociedad incluyente basada en el derecho fundamental de los seres humanos tanto al acceso a la información como a su expresión sin restricciones, y en la que cada uno sea capaz de crear, acceder, usar y compartir información y conocimiento.”*

En segundo lugar, nos parecen muy importantes las *Directrices* sobre el Manifiesto IFLA/FAIFE de Internet (2006b), que tienen como punto de partida la *Declaración Universal de Derechos Humanos* de 1948 y su artículo 19, dedicado a la libertad de información<sup>9</sup>. IFLA con estas *Directrices* pretende contribuir a hacer efectivo este derecho, haciendo que a través de las bibliotecas sean públicas y accesibles todo tipo de opiniones, informaciones y contenidos a través de cualquier medio, y en particular Internet. Las bibliotecas lo procuran teniendo en cuenta la gratuidad de acceso, las diferencias culturales, la libertad del usuario, que debe ser el responsable de elegir sus propias fuentes de información en un contexto también de respecto a su privacidad. Además, enfatizan la atención al acceso y producción de contenidos locales, el fomento del acceso abierto y las licencias *Creative Common*, la alfabetización informacional de los usuarios para que puedan seleccionar, valorar y comunicar éticamente la información, y la función de inclusión digital:

*“Las barreras creadas por el origen étnico, el género, la sexualidad, la discapacidad física o mental, el logro educativo, la situación de empleo o la posición económica son responsables de la exclusión de muchos ciudadanos. Las bibliotecas, como proveedoras de acceso a la información en la comunidad y en la sociedad en su conjunto, pueden jugar un papel muy potente a la hora de asegurar que los miembros socialmente*

---

<sup>9</sup> “Todas las personas tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye la libertad de mantener opiniones sin interferencias y de buscar, recibir e impartir información e ideas a través de cualquier medio y por encima de todo tipo de fronteras.”

*excluidos de la sociedad puedan obtener ventajas de los beneficios ofrecidos por la tecnología Internet y desempeñar un rol activo en sus comunidades. (...) La idea de Internet como herramienta para reducir la exclusión social ha ido ganando credibilidad gracias a su habilidad para abrir el acceso a la información y a los canales de comunicación gubernamentales, y las bibliotecas han contribuido a este concepto poniendo sus colecciones y catálogos disponibles en línea para las personas discapacitadas físicamente para acceder a los recursos bibliotecarios”.*

Las *Directrices* establecen los principios del acceso público a Internet; afrontan los problemas de acceso para grupos marginales de la comunidad; delinean las vías por las que las bibliotecas pueden llevar a los ciudadanos desde la conciencia hasta la capacitación y potenciación aprovechando los equipamientos para el e-gobierno; discuten las alternativas tecnológicas que las bibliotecas afrontan cuando se plantean la provisión de equipos y conexiones; ofrecen consejos sobre la formación de usuarios; y sugieren políticas de uso de Internet que pueden desembocar en verdaderas cartas de derechos de los usuarios.

En cuanto al documento *Libraries and the WSIS Action Lines* (IFLA, 2006c), aún en borrador cuando escribimos este texto, explica lo que hacen las bibliotecas en cada una de las once líneas propuestas en el Plan de Acción de la CMSI, valorando su nivel de prioridad para cada una de ellas:

- *“C1. Papel de los gobiernos y los demás interlocutores en la promoción de las tecnologías de la información para el desarrollo (alta prioridad)*
- *C2. Infraestructuras de la información y las comunicaciones (baja prioridad)*
- *C3. Acceso a la información y al conocimiento (máxima prioridad)*
- *C4. Creación de capacidades (alta prioridad)*
- *C5. Construcción de confianza y seguridad en el uso de las tecnologías de la información (baja prioridad)*
- *C6. Habilitación y adaptación de los entornos (baja prioridad)*
- *C7. Desarrollo de aplicaciones basados en las tecnologías de la información ((E-gobierno, e-economía, e-learning, e-salud, teletrabajo, ciberecología, ciberagricultura, ciberciencia (prioridad media, salvo e-gobierno, que es de alta prioridad)*
- *C8. Identidad y diversidad cultural, diversidad lingüística y contenidos locales (alta prioridad)*
- *C9. Media (baja prioridad)*
- *C10. Aspectos éticos de la sociedad de la información (alta prioridad)*
- *C11. Cooperación regional e internacional (baja prioridad)”*

#### **4. La inclusión digital mediante la alfabetización informacional y el fomento de la cultura de red.**

Los documentos y propuestas anteriores son reflejo de una visión comprometida de las bibliotecas con la inclusión social y digital, y también de muchas prácticas que ya se llevan a cabo, que hay que consolidar. Las bibliotecas se han dotado de tecnologías y acceso a Internet para sus usuarios; han desarrollado normas de uso y promocionado estos servicios; han desarrollado contenidos y creado bibliotecas digitales de uso público; han promovido talleres y cursos de alfabetización digital; colaboran con otros colectivos como maestros, gestores de telecentros, educadores sociales y de grupos adultos en



programas de formación en tecnologías; usan el e-learning para enseñar las claves de la información y la red; realizan proyectos de investigación sobre los problemas y conductas informacionales de los usuarios o su adaptación para ser centros de aprendizaje continuo; fomentan los contenidos locales y han integrado la alfabetización lectora con la digital en apoyo a colectivos específicos.

Específicamente, la articulación de la acción educativa de las bibliotecas para la creación de capacidades de uso de la información y el aprendizaje permanente y autónomo se ha dado a través del servicio de “alfabetización informacional”, que entendemos como una competencia englobadora de todas las alfabetizaciones de las que se habla en la actualidad: digital, multimedia o tecnológica. Por eso formuló la expresión “alfabetización continua” (*lifelong literacy*) el Comité creado por la presidencia de IFLA para definir el papel de las bibliotecas en el aprendizaje permanente. Este concepto (Pasadas y Gómez, 2006, IFLA 2006a) implica que “hay una continuidad e interdependencia indestructible entre todas las alfabetizaciones que una persona necesita en todas las edades y en todas las circunstancias vitales, y considera que las bibliotecas contribuyen, aunque de diversas formas y niveles, a la provisión de oportunidades para esas alfabetizaciones”.

Las bibliotecas, que ofrecen espacios de comunicación interracial, intergeneracional e interclasista, y entornos de auto-formación y desarrollo personal y grupal, son idóneas para la adquisición de alfabetización en este sentido integrador: “imaginemos una biblioteca pública en la que una de las prioridades de actuación consistiera en la alfabetización básica en la lengua de la sociedad de acogida (castellano, catalán...) de mujeres inmigrantes que aún no la dominaran. El aprendizaje de la lectoescritura se haría por medio de la creación individual o en grupo de materiales propios, en ordenadores a partir de sus experiencias de integración y aclimatación, sus problemas más acuciantes de salud o de empleo, o incluso sus necesidades de información básica sobre el funcionamiento de determinados servicios locales vitales para su situación” (Pasadas y Gómez, 2006). Así estaríamos integrando alfabetización básica, digital e informacional.

Los dos documentos que marcan el enfoque social y la relevancia de la alfabetización informacional para la inclusión social y digital son las declaraciones de Praga (2003) y Alejandría (2005). La *Declaración de Praga* sobre alfabetización informacional, fruto de la *Reunión de Expertos* convocada por la UNESCO y el Foro Nacional de Alfabetización Informacional (USA) afirmaba que ésta “abarca la conciencia de los propios problemas y necesidades de información, y la capacidad de identificar, localizar, evaluar, organizar y crear, utilizar y comunicar con eficacia la información para afrontar las cuestiones o problemas que se presenten; constituye un prerrequisito para la participación efectiva en la Sociedad de la Información, y forma parte del derecho humano básico al aprendizaje a lo largo de la vida”. Y la *Declaración de Alejandría* de noviembre de 2005 insistió en su total conexión con el aprendizaje permanente, como un eje en todas las facetas de la vida, y “faro” de la sociedad de la información:

*“La alfabetización informacional se encuentra en el corazón mismo del aprendizaje a lo largo de la vida. Capacita a la gente de toda clase y condición para buscar, evaluar, utilizar y crear información eficazmente para conseguir sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas. Constituye un derecho humano básico en el mundo digital*



*y promueve la inclusión social de todas las naciones. El aprendizaje a lo largo de la vida permite que los individuos, las comunidades y las naciones alcancen sus objetivos y aprovechen las oportunidades que surgen en un entorno global en desarrollo para beneficios compartidos. Ayuda a las personas y a sus instituciones a afrontar los retos tecnológicos, económicos y sociales, a remediar las desventajas y a mejorar el bienestar de todos. La alfabetización informacional:*

- *incluye las competencias para reconocer las necesidades de información y para localizar, evaluar, aplicar y crear información en contextos sociales y culturales;*
- *resulta crucial para las ventajas competitivas de individuos, empresas (especialmente las pequeñas y medianas), regiones y naciones;*
- *ofrece la clave para el acceso, uso y creación eficaz de contenidos en apoyo del desarrollo económico, la educación, la salud y los servicios humanos, y de todos los demás aspectos de las sociedades contemporáneas; y con ello ofrece una base vital para conseguir las metas de la Declaración del Milenio y de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información; y*
- *se extiende más allá de las meras tecnologías actuales para cubrir el aprendizaje, el pensamiento crítico y las competencias de interpretación por encima de fronteras profesionales, potenciando a los individuos y comunidades”*

Para ir avanzando en la puesta en práctica, en la *Reunión de Praga* se propuso crear una *Alianza Internacional*, que articulara su cooperación e impulso, en el marco de una agenda de actuaciones para su intensificación y consolidación, con acciones como las siguientes (Pasadas y Gómez, 2006, sintetizando de IFLA, 2006a):

- Promover y aumentar el nivel de concienciación sobre la alfabetización entre
  - Autoridades nacionales, regionales y locales, agentes sociales, comunidades y público en general
  - Instituciones y entidades responsables de la agenda educativa en un determinado entorno
  - Recursos humanos de todo tipo implicados en logros formativos de la población
- Promover y aumentar los niveles de colaboración y coordinación de actuaciones por parte de todos para una utilización más eficaz de los recursos, con especial énfasis en la colaboración de las bibliotecas públicas con las escolares y universitarias.
- Elaborar un mapa y marco de la alfabetización continua, con identificación de diferentes alfabetizaciones y descripción de niveles de responsabilidad en su oferta para distintos tipos de bibliotecas
- Establecer evidencias y medidas de impacto con las que las bibliotecas puedan demostrar su contribución al logro de competencias entre la población
- Acompañar las campañas de promoción de la alfabetización informacional entre el personal de las bibliotecas con programas de formación de formadores y con la inclusión de la alfabetización informacional en los planes de estudio universitarios de Biblioteconomía y en las actividades de desarrollo profesional de colegios y asociaciones profesionales
- Desarrollar un modelo de currículo y plan de estudios adaptable a circunstancias locales

- Elaborar un instrumento de acreditación de programas de alfabetización informacional y de evaluación de sus resultados
- Concentrar esfuerzos en hallar soluciones aceptables para el problema de la valoración y certificación de los resultados individuales, especialmente en contextos de educación no formal e informal como las bibliotecas públicas o el mundo laboral.
- Establecer una Fundación o Foro Internacional IFLA/UNESCO y otros socios para encargarse de estas y otras prioridades, en coherencia con la inclusión de la alfabetización informacional como aspecto prioritario de su programa "*Information for all*".

En España el *Seminario de Trabajo "Biblioteca, aprendizaje y Ciudadanía, la Alfabetización informacional"* (2006) fue un paso adelante por ser el primer encuentro para la reflexión sobre los principales problemas de la alfabetización informacional, el consenso teórico sobre el modelo para entender el servicio, los métodos pedagógicos adecuados para la realización de buenas prácticas, las posibilidades de evaluación de las competencias y aprendizajes facilitados, y las políticas para su promoción e implantación. Fruto del mismo fueron la *Declaración de Toledo*, el consenso terminológico o una imagen gráfica para este servicio, y vemos que día a día va habiendo una práctica mayor de la función educativa global de las bibliotecas españolas, conectada con la sociedad de la información y la inclusión digital. La participación en proyectos como PULLS (Galí, 2006) sería otra evidencia de ello.

En síntesis, la alfabetización informacional es una función bibliotecaria cada día más relevante por la importancia creciente del aprendizaje a lo largo de la vida y por su papel para la inclusión, la cohesión y la generación de "capital social". Es uno de los servicios que contribuyen a demostrar la rentabilidad social de las bibliotecas, y su consideración como competencia básica en documentos de OCDE, hará posible incrementar el interés de las personas por su adquisición y certificación (Pasadas, 2006).

Desde una perspectiva evolutiva vemos la alfabetización informacional, y a través de ella a las bibliotecas, como un "puente" para ayudar a las personas a introducirse en la sociedad de la información, especialmente a los que no tienen recursos o competencias suficientes, y a los que no nacieron en el actual contexto de mediación tecnológica del conocimiento (los llamados a veces "inmigrantes" digitales frente a los "nativos", los que están creciendo en un entorno de red que les es cotidiano). Las bibliotecas, que provienen de un mundo de información impresa y ya están dentro del mundo electrónico, son centros de confianza para acercar a las personas al mundo digital. Para ello incorporan la doble dimensión, presencial y virtual, en sus servicios, colecciones, actividades y espacios, con una posición de equilibrio en cuanto a los contenidos, y de compromiso en cuanto a las prácticas y las personas a las que se dirige.

## **Reflexiones finales**

Tras este recorrido por la misión de las bibliotecas públicas vemos que ésta sigue siendo la misma, ciento cincuenta años después, con una evolución acorde a las demandas sociales. Así, en primer lugar, la biblioteca pública surgió para apoyar la alfabetización y a través de ella el acceso al conocimiento, y eso es lo que hoy sigue haciendo, aunque la alfabetización incluya hoy nuevas competencias, necesarias para que las personas participen en los procesos comunicativos y cognitivos independientemente de los

soportes, lenguajes y medios disponibles. En segundo lugar, la función social también permanece, pues sus destinatarios siguen siendo, como en los orígenes, sobre todo los grupos más desfavorecidos, en una sociedad donde cada vez hay más riesgo de desintegración y desigualdades. Y en tercer lugar, aunque los servicios también han evolucionado, básicamente mantienen el mismo fin: posibilitar que las personas puedan ejercer su propia razón, facilitando la información de forma gratuita y la capacitación para aprovecharlos y mejorar las condiciones personales y del grupo.

Por todo ello podemos hablar de biblioteca en términos tanto de permanencia como de cambio. Dos características que la ponen en disposición de guiar a las personas en su transición e inclusión digital. Así, la biblioteca pública es una institución que sigue recordando, posibilitando y demandando a la ciudadanía el imperativo kantiano: ¡sapere aude!. ¡Ten valor a servirte de tu propia razón!.

### **Bibliografía**

- AMBROSI, A, PEUGEOT, V., y PIMIENGA, D. (2005) *Palabras en Juego: Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información*. París: CF Editions. <http://www.vecam.org/article697.html>
- BATT, C. (2006) La biblioteca pública del siglo XXI. *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Murcia. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 378-388.
- BIBLIOTECA, aprendizaje y ciudadanía. La alfabetización informacional (2006). Seminario de Toledo. Declaración final. [http://travesia.mcu.es/S\\_ALFIN/ficheros/Declaracion\\_Toledo.pdf](http://travesia.mcu.es/S_ALFIN/ficheros/Declaracion_Toledo.pdf)
- CALIMERA (2005). *Pautas de buena práctica*. <http://www.calimera.org>
- CAMACHO, K. (2005) La brecha digital. En AMBROSI, A, PEUGEOT, V., y PIMIENGA, D. *Palabras en Juego: Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información*. París: CF Editions <http://www.vecam.org/article550.html>
- CAMPAL GARCIA, F. (2006) Bibliotecas públicas: escenarios para el aprendizaje. *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Murcia. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 33-40.
- CASALS TORRES, I. (2006) La Lectura Fácil en las Bibliotecas Públicas. *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Murcia. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 41-48.
- COMISION EUROPEA (2001). *Hacer realidad un espacio europeo del aprendizaje permanente*. Bruselas: Comisión. [http://europa.eu.int/comm/education/life/communication/com\\_es.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/life/communication/com_es.pdf)
- *CONSTRUIR sociedades de la información que atiendan a las necesidades humanas. Declaración de la sociedad civil en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información* (2003) <http://alainet.org/docs/5145.html>
- CUMBRE MUNDIAL SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (2003a). *Declaración de Principios. Construir la sociedad de la información: un desafío mundial para el nuevo milenio* [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!MSW-S.doc](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!MSW-S.doc)
- CUMBRE MUNDIAL SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (2003b). *Plan de Acción* [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!!MSW-S.doc](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!!MSW-S.doc)
- DELORS, J. (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Madrid: Santillana. <http://www.unesco.org/delors/utopia.htm>

- DIAZ GRAU, A.(2006) La biblioteca pública como lugar de reforzamiento de la autoestima de los miembros de su comunidad. *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Murcia*. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 265-275.
- FRANGANILLO, J., BURGOS, L., GARCÍA, A., TOMÀS, C. (2006) Alfabetización digital en la prisión: una experiencia con jóvenes internos. In *Proceedings II Congreso Internacional de Alfabetización Tecnológica*, Badajoz. <http://eprints.rclis.org/archive/00008001/01/franganillo2006.pdf>
- FUENTES ROMERO, J. J. (1989) Servicios a lectores especiales. En: *Seminario Hispano-Británico sobre Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Cultura.
- FUNREDES. Observatorio de la diversidad cultural y lingüística en la Internet. <http://funredes.org/lc/>
- GALÍ, C., PI, N., VIME, D. (2006) PuLLS: biblioteca y aprendizaje. *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Murcia*. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 86-94.
- GARCÍA-ROMERAL, C., GARCÍA NÚÑEZ, A.C., RAMÓN JIMÉNEZ, I. (2006) Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural. *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Murcia*. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 105-113.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A.; LICEA DE ARENAS, J. (2005) “El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente. La alfabetización informacional”. En: López, P., y Gimeno, J. (coords.) *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal*. Gijón: TREA, p. 145-180.
- HERNÁNDEZ, T, (2004): “El rol de las bibliotecas ante la brecha digital”. *Pez de Plata*, 3. <http://www.pezdeplata.org/articulos/hernandez.pdf>
- IFLA (1994) *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca publica* <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>
- IFLA (1998a) *Comunidades multiculturales: normas para servicios bibliotecarios*, 2ª ed. <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>
- IFLA (1998b) *Pautas para materiales de Lectura Fácil*. Compiled and edited by Bror I. Tronbacke. 1998. (Versión catalana: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-54-ca.pdf>)
- IFLA (1998). *Guidelines for Library Service to Braille Users*. <http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>
- IFLA (2000) *Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas*. Ed. Day, J.M. <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-64s.pdf>
- IFLA (2001a) *Pautas para Bibliotecas al Servicio de Pacientes de Hospital, Ancianos y Discapacitados en Centros de atención de larga duración*. Compilación de N. M. Panella, La Haya, IFLA, 2001. <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf>
- IFLA. (2001b) *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. UNESCO. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- IFLA (2002) *Directrices para los Servicios Bibliotecarios dirigidos a Personas con Dislexia*. Gyda Skat Nielsen y Birgitta Irvall. La Haya, IFLA. <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-76s.pdf>
- IFLA (2004a). Section for Public Libraries. *The Role of Libraries in Lifelong Learning*. <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Lifelong-LearningReport.pdf>
- IFLA (2004b). *Promoting the global information commons: A commentary on the library and information implications of the WSIS Declaration of Principles "Building the information society: a global challenge in the new millennium"*. <http://www.ifla.org/III/wsis070604.html>
- IFLA (2005) *Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción*. <http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto-es.html>

- IFLA (2006a). Comité Presidencial de la IFLA para la agenda internacional sobre el aprendizaje a lo largo de la vida. *Informe Final*.  
[http://travesia.mcu.es/documentos/alfabetizacion\\_inf\\_ifla.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/alfabetizacion_inf_ifla.pdf)
- IFLA (2006b) The IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines, Versión española:  
<http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifestoGuidelines-es.pdf>
- IFLA (2006c) WSIS contact group. IFLA and the WSIS Action Lines. (Draft)  
<http://www.ifla.org/III/wsis/WSIS-Action-Lines.pdf>
- IFLA/FAIFE (2002). Manifiesto sobre Internet. <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>
- MAYOL I FERNÁNDEZ, C. (1998) Lectores con discapacidades físicas y mentales. En: *¿DÓNDE están los lectores?. La contribución de la Biblioteca pública frente a los procesos de exclusión*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- MAYOL, C. (2006) La lectura fàcil, una eina d'inclusió social. En *Bibliodoc 2005*. Barcelona: COBDC, p. 47-63
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2002). *Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas*. Madrid.  
[http://travesia.mcu.es/documentos/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf)
- MISTICA (2002) *Trabajando la Internet con una visión social* (Documento colectivo)  
[http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp\\_doc\\_olist2.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_olist2.html)
- MYRBERG, M. (2006) Literacy for Adult People: an Internacional Overview. En: *JORNADES Internacionals de Lectura fàcil*. Barcelona: 6-8 octubre de 2005. Actes. Barcelona: Associació Lectura Fàcil.
- NCLIS (2003) *Declaración de Praga* [Realizada por la Reunión de Expertos en Alfabetización en Información y organizada por la Comisión Nacional de los EE. UU. de Norteamérica para las Bibliotecas y la Documentación y por el Foro Nacional de Alfabetización en Información]. <http://www.cobdc.org/03grups/0grupMarc.html>
- NCLIS y UNESCO (2005) *Faros para la Sociedad de la Información. Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida*. <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html>
- PASADAS, C.(2006) DeSeCo, un marco para el análisis, definición y evaluación de las competencias clave y el multialfabetismo En: *Leer con sentido o el sentido de leer*. Salamanca, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, p. 35-63.
- PASADAS, C., y GOMEZ HERNANDEZ, J. A. (2006) Alfabetització informacional i biblioteca pública. Bases i tasques per a una agenda de desenvolupament. En *Bibliodoc 2005*, p. 91-114.
- PIMIENTA, D. (2002) *La Brecha Digital: ja ver a ver!*  
[http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp\\_doc\\_wsis1.html](http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_wsis1.html)
- PIMIENTA, D. (2005) *La pista de obstáculos desde las TICS al desarrollo humano*.  
<http://www.funredes.org/presentation/TICpDHe.ppt>
- PIMIENTA, D. (2006) Diversidad lingüística y cultural en el ciberespacio. Seminario Internacional. La Sociedad de la Información en la Cooperación al Desarrollo: un nuevo reto para las bibliotecas y sus profesionales. Sevilla, Fundación Tres Culturas.  
[http://www.tresculturas.org/ficha\\_actividades.cfm?id=364#programa](http://www.tresculturas.org/ficha_actividades.cfm?id=364#programa)
- PULMAN (Public Libraries Mobilising Advanced Networks) (2003) *Pautas Pulman. Los nuevos servicios de Biblioteca Pública en la Sociedad de la Información*.  
<http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>
- TRIGUERO, V., VILLAZÁN, G., RUBIO, T., BURGUILLOS, F., y CENCERRADO, L.M. (2006) Cuando la diversidad sexual entra en la biblioteca: algunos criterios para la selección de documentación LGTB. *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Murcia*. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 345-354.